جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

# "أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة".


محمد سالم الطراونة


رسالة

مقدمة إلى

عمادة الدراسات العليا

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2003

جامـــعة مـــؤتة                    بسم الله الرحمن الرحيم

عمادة الدراسات العليا                    **اجازة رسالة جامعية**

---

تقرر اجازة الرسالة المقدمة من الطالب محمد سالم الطراونة والموسومة بـ :

"أثر تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الابداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة" استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة ستير في الادارة العامة.

م : الادارة العامة.

| م | التوقيع | التاريخ | |
|---|---|---|---|
| . نضال الحوامدة | | ٢٠٠٣/٨/١٧ | مشرفاً |
| . حلمي شحادة | | ٢٠٠٣/٨/١٧ | عضواً |
| . صلاح الدين الهيتي | | ٢٠٠٣/٨/١٧ | عضواً |
| :. موفق فتحي | | ٢٠٠٣/٨/١٧ | عضواً |

عميد الدراسات العليا

د. ذياب البداينـــــة

# إهـــــــــداء

إلى والدي ووالدتيّ، إلى أفراد عائلتي، و زوجتي العزيـــزة، إلـــى أخي الدكتور زياد وزوجته، وإلى كل من رافقني في رحلة البحث.

أهدي هذا الجهد المتواضع

محمد سالم الطراونه

# شكر وتقدير

بعد الانتهاء من إعداد هذه الرسالة، لا يســعني إلا أن أتقــدم بجزيــل الشــكر وامتناني إلى أستاذي الدكتور نضال صالح الحوامده، الذي تفضل بالإشراف علـــى هذه الرسالة، حيث قدم لي العناية والرعاية والنصح والإرشاد طيلة فترة إعداد هــذه الرسالة، فله مني عظيم الشكر والتقدير والامتنان والوفاء والعرفان بفضله.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام، أعضاء لجنة المناقشـــة " الدكتــور نضال الحوامدة، الدكتور حلمي شحاده، الدكتور صلاح الدين الهيتي والدكتور موفـق فتحي على تفضلهم بمناقشة هذه الرسالة. كما أتقدم بالشكر إلى أساتذة قســم الإدارة العامة في جامعة مؤته، على ما قدموه لي من نصح وإرشاد.

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى معالي السيد عقل بلتاجي رئيس مجلس ســلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة الذي سمح بإجراء الدراسة في مفوضيات السلطة، وإلى موظفي السلطة الذين تكرموا علينا بالإجابة على أسئلة الدراسة وأخص بــالذكر سعادة السيد عمر قواس مدير دائرة النظم المعلوماتية. كما أتقــدم بجزيــل الشــكر والامتنان إلى دُرة الجامعات جامعة الحسين بن طلال، وإلى الدكتور موسى الكــردي على ما قدمه لي من عون ومساعدة وجزيل الشكر إلى الدكتــور حســين الرفايعــه والسيد عبد القادر الضمور لمراجعتهما اللغوية لهذه الرسالة وإلى زميلاتـــي ســهام الحسنات وغصون البزايعه، وإلى كل من قدم لي العون والمســاعدة، صغــرت أم كبرت، داخل الجامعة وخارجها، لهم مني كل الشكر والتقدير والامتنان .

**والله ولي التوفيق،،،**

**محمد سالم الطراونه**

## قائمة المحتويات

| الموضوع | الصفحة |
| --- | --- |

# قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | رقم الصفحة |
|---|---|---|
| 9- | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (حل المشاكل) ........................................................ | 67 |
| 10- | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (قابلية التغيير) ........................................................ | 68 |
| 11- | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (روح المجازفة)........................................................ | 69 |
| 12- | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (سعة الاتصال) ........................................................ | 71 |
| 13- | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تشجيع الإبداع) ........................................................ | 73 |
| 14- | نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية .................................... | 74 |

## قائمة الأشكال

# قائمة الملاحق

# مخلص

أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية.

**محمد سالم الطراونة**

**جامعة مؤتة، 2003**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في هذه السلطة، وتحديد مستوى فاعلية عملية اتخاذ القرارات، ومستوى السلوك الإبداعي لدى المبحوثين، كما تهدف إلى تحديد أثر العوامل الديمغرافية على السلوك الإبداعي لدى المبحوثين.

ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم تطوير استبانه خاصة تتكون من (69) فقرة لقياس متغيرات الدراسة، وقد تم تحكيمها علمياً للتحقيق من صدقها وثباتها وكذلك تم تطوير مجموعة من الفرضيات وأسئلة الدراسة. ويتكون مجتمع الدراسة من (250) موظفاً مستخدماً لتكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية، وتم توزيع الاستبانه على جميع أفراد مجتمع الدراسة عن طريق مساعدة المد راء العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وتم استرجاع (214)استبانه من مجموع الاستبيانات الموزعة على جميع الدراسة، واستبعدت (10) استبانات لعدم صلاحيتها وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة (204) استبانات لتشكل ما نسبته (81.6%) من مجتمع الدراسة.

واستخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية كأساليب الإحصاء التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- إن مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، مرتفعاً بمتوسط حسابي مقداره (3.9273) وكذلك الحال بالنسبة لمستوى السلوك الإبداعي ومستوى فاعلية عملية اتخاذ القرارات فقد كانت مرتفعه بمتوسطين حسابيين على التوالي (3.5035)،(3.5059) لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

2- وجود أثر هام ذو دلاله احصائية لابعاد متغير جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في السلوك الإبداعي لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

3- وجود أثر هام ذو دلاله إحصائية لابعاد متغير جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في فاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

4- وجود فروقات ذات دلاله إحصائية بين تصورات المبحوثين إزاء السلوك الإبداعي تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الهامة:

1) قيام سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة بأخذ دورها في الاهتمام وتعزيز توفر الأبعاد التالية في جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية وهي على الترتيب (الاعتمادية، الاستجابة، خصائص المعلومات، المادية)، وذلك لعدم وضوح أثرها في متغيرات الدراسة التابعة.

2) زيادة الاهتمام من قبل مديري الدوائر في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في تشجيع الفئات التي أظهرتها نتائج الدراسة (الإناث، أصحاب المؤهلات المتوسطة والمتدنية، وكبار السن في الفئات العمرية، وأصحاب الخبرات المتوسطة) في تطوير سلوكهم الإبداعي، مما قد يساعد السلطة في أن تكون منظمة ومبدعة.

3) القيام بدراسات أخرى من قبل باحثين آخرين لربط جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية مع متغيرات أخرى في هذه المنظمة الواعية كالإبداع الإداري، إدارة التغيير، والتمكين الإداري.

## Abstract

The effect of the perceived quality technology of management information system (TMIS) on the innovation behavior and the effectiveness of the process of decision making of Aqaba Special Economic Zone Authority (ASEZA)

**Mohammad Salem Tarawnenh**
**Mu'tah University, 2003**

The study aims at investigating the effect of perceived quality of (TMIS) on innovative behavior and effectiveness of decision making process at " ASEZA'', introducing the reality of perceived quality of " TMIS", and The level of innovative behavior, the level of effectiveness of decision making finally, it recognizes the respondents view points toward the innovative behavior and the effect of demographic variables with regard to respondents perception toward innovative behavior.

To achieve the above goals, a questionnaire was designed, some major assumptions were developed and reviewed. The questionnaire was delivered to a sample of (250) persons, where (214) responses were return back, while (10) of them were rejected due to incomplete information so the response rate was (%81.6) of the study population.

To test the hypothesis, many statistical techniques have been used, such as descriptive statistics and multiple regression. The results as follows:

1- The level of the perception of the respondents towards the dimensions of quality of "TMIS" was high, by mean of (3.9273). The same thing can be said a bout the level of the perception toward the effectiveness of decision making and innovative behavior by means of (3.5059), (3.5035) respectively.
2- There was significant effect with statistical indicators for the dimensions of the quality of " MIST"(tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Information characteristics,) on the innovation behavior among responders.
3- There was significant effect with statistical indicators for the dimensions of the quality of "TMIS" (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Information characteristics,) on the effectiveness of decision making among respondents.
4- There was significant statistical differences among the perception of the respondents towards the innovative behavior, related to sex, age, experience, education and qualifications.

# الفصل الأول

## خلفية الدراسة

### المقدمة

لقد شهد العالم ثورة معلوماتية أثرت على جميع المنظمات العامـــة والخاصـــة, وأصبحت المعلومات تمثل مصدر القوة في جميع المنظمات، حيث عـــزّز ظـــهور التقنيات الحديثة وتطورها في جعل أنظمة المعلومات الموجودة في أي منظمـــة ذات أهمية خاصة لما تلعبه من دور في العملية الإدارية والمحاسبية في المنظمة، وعلـــى رأس التطورات التقنية التي أثرت على نظم المعلومات استخدام الحاسوب.

إنّ مبادئ إدارة الجودة قد بُحثت، وطبقت في العديد من الشركات الصناعيـــة. ومن اللافت للنظر أن تلك المبادئ قد حظيت باهتمام قليل فـــي قطـــاع الخدمـــات، ويرجع السبب إلى قلة الاهتمام في قطاع الخدمات على أنها غير محسوسة بالمقارنة في قطاع الصناعات.

وهناك ضغط متزايد على تكنولوجيا أنظمة المعلومات لتزويد خدمات أساســـية كافية لمستخدم النظام، وقد انتشرت أنظمة المعلومات في العالم بشـــكل كبـــير, وأنّ نجاح تكنولوجيا أنظمة المعلومات قد اصبح عاملاً حرجاً لنجاح المنظمات، ولتحقيـــق ذلك النجاح لا بدّ من أن تقوم المنظمة بعمل تقييم الجودة، وتحسين أنظمة المعلومـــات المستخدمة

وبالرغم من أنّ العديد من الدراسات والأبحاث ركزت على بناء، وتحليل نظـــم المعلومات لاستخدامها في المنظمات المختلفة إلاّ إنّ الاهتمام بجودة تكنولوجيا نظـــام المعلومات الإدارية في المنظمة لا يقل أهمية عن بناء وتحليـــل نظـــم المعلومـــات وبالرغم من الصعوبات التي تواجهها الدراسات المتعلقة بأثر نظم المعلومات علـــى المنظمة والعاملين فيها وذلك بسبب التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات, ومـــا يتطلب ذلك من الاستمرارية في تطوير نظم المعلومات تبعاً لذلـــك، إلا أنّ ذلـــك لا

يعني تجاهل دراسة هذا الأثر في المنظمات والمنشآت, أو الدوائر التي بدأت تثبت فيها ركائز لنظم المعلومات, وبدأ يتبلور فيها نظام معلومات يقوم على أُسس ثابتة.

وقد جاء الاهتمام بدراسة جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة بسلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة للأهمية الكبرى التي تلعبها نظم المعلومات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ولما تحتاجه مفوضيات السلطة من المعلومات في أداء عملها، وكذلك لما تتميز به هذه المفوضيات من وجود نظم معلومات موحدة فيها، حيث تتصل جميع مفوضيات سلطة منطقة العقبة الاقتصادية بشبكة لاسلكية مركزية مرتبطة مع نظام معلومات مركزي موجود في مقر السلطة، وما يميزها من حيث الجودة عن غيرها من المنظمات الحكومية أو شبة الحكومية الأخرى.

## مشكلة الدراسة :

إنّ الحديث عن جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية, وأهميتها للمنظمة غير كافٍ من الناحية الإدارية, لأنّ الصبغة الجديدة للعمل التي فرضتها جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية الحديثة تحتاج إلى فهم جديد للأداء ويكون الهدف منها هو تحسين جودة نظم المعلومات حتى تحقق المنظمة أهدافها بفاعلية.

وتُعد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية من المواضيع الحية والمعاصرة، إذ أصبحت تشكل سمة أساسية للمنظمات في عالم اليوم، فهناك العديد من العوامل التي تؤثر وتؤكد على ضرورة تبني جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية مثل التطوير التكنولوجي، المنافسة، الرغبة في تحسين العمل وغيرها، مما يترك آثاراً ونتائج مختلفة ومتنوعة على المنظمة، سواء كان ذلك على صعيد الأنظمة والقوانين والتشريعات، أو على صعيد العمل والهيكل التنظيمي والخدمات المقدمة والسياسات المتبعة.

ومن هنا فان المشكلة التي ستعالجها الدراسة تكمن في الإجابة عن السؤال التالي: ما أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة والمستخدمة في

سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة على السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات ولكل بعد من أبعادها ضمن المستويات الوظيفية المختلفة في السلطة.

**أهمية الدراسة :**

إن دراسة جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية وأثرها على السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الخاصة تكتسب أهميتها من خلال ما يلي:

1- إن جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة له أهمية خاصة عند الحديث عن المؤسسات الحكومية لأن هذه الأجهزة تعتمد بشكل أساسي في عملها على المعلومات ولذلك فإن الربط بين أنظمة المعلومات المستخدمة في مفوضيات السلطة له أهمية خاصة لتشجيع عملية السلوك الإبداعي لدى العاملين.

2- تتمثل هذه الدراسة في التعرف إلى جودة تكنولوجيا أنظمة المعلومات الإدارية المدركة والمستخدمة في مفوضيات السلطة، وأثرها على فاعلية عملية اتخاذ القرارات, ونتائج هذه الدراسة قد تساعد في تحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات في السلطة.

3- إن سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة مقصد استثماري عالمي يقع على البحر الأحمر يهدف إلى الارتقاء الاقتصادي، والمستوي المعيشي للمجتمع ضمن إطار من التنمية المستدامة والشاملة.

4- تُعد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحتاج للبحث والتحليل من قبل الأكاديميين والدارسين للإدارة.

5- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تطرقت لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في العالم العربي. بحيث يمكن الاستفادة منها من قبل الباحثين, والرجوع إليها كحالة تطبيقية في هذا المجال،إذ أنّها تشكل نقطة انطلاق نحو دراسات أخرى في المجال الأكاديمي.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة تكنولوجيا نظـــام المعلومـــات الإدارية المدركة والمستخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة إلاّ أنّ ذلك ليس هدف الدراسة الوحيد بل تحاول الدراسة كذلك:

1- التعرف على مستوى جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة فـــي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

2- التعرف على مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبـــة الاقتصادية الخاصة.

3- تحديد مستوى فاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقـــة العقبـــة الاقتصاديـــة الخاصة.

4- التعرف على أثر جودة تكنولوجيـــا نظـــام المعلومـــات الإداريـــة المدركـــة والمستخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة على السلوك الإبداعـــي لدى العاملين.

5- تحديد أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة والمستخدمة فـــي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة على فاعلية عملية اتخاذ القرارات.

6- تحديد أثر العوامل الديموغرافية على السلوك الإبداعي لدى العاملين في ســلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

7- تقديم توصيات عملية مبنّية على نتائج الدراسة للمسؤولين في ســـلطة منطقـــة العقبة الاقتصادية الخاصة، للاستفادة منها في تحسين جودة تكنولوجيـــا نظـــام المعلومات الإدارية وتطوير السلوك الإبداعي وتحسين فاعليـــة عمليـــة اتخـــاذ القرارات في السلطة.

# الفصل الثاني

# الإطار النظري والدّراسات السابقة

## أولاً:الإطار النظري

### الجزء الأول: جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية

تعددت تعريفات نظم المعلومات الإدارية بتعدد الباحثين وذلك حسب اهتماماتهم، ونظرة كل منهم إلى الموضوع، إذ إن مصطلح نظم المعلومات الإدارية يتكون من عدة مركبات، وتبدأ بالنظام وقد عرفّها اوبريـن (O`Brien, 1996) بأنـه مجموعـة عنـاصر مترابطة تعمل مع بعضها البعض من أجل تحقيق هدف وذلك باستيعاب المدخلات، وإنتاج المخرجات بعملية تحويل منتظمة، حيث يقوم النظام بالوظائف التالية: المدخلات، العمليات والمخرجات.

أما المعلومات فيعرفها (مسلم، 1996) على أنّها البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد المُستقبل وهي إمّا أن تكون ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقعة أو في القرارات التي يتم اتخاذها.

أما مفهوم نظم المعلومات الإدارية كوحدة واحدة فقد عرفها(الطائي، 1988) بأنّها عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والمادية التي تستخدم في تجميع، ومعالجة البيانات طبقاً لقواعد وإجراءات معينة بغرض تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارات المختلفة في اتخاذ القرارات في مجالات التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه.

ويعرفها ( شاهين، 1994) على أنّها مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة، وأن تكون ملائمة من ناحية الجهد والتوقيت والتكلفة.

وتعرفها ( الأفندي، 1995) بأنّها مجموعة من الأفراد، الإجراءات وقاعدة للبيانات قد تكون يدوية، أو آلية، وظيفتها جمع البيانات اللازمة وبثها وتخزينها للقيام بالعمليات الإجرائية وتقديم المعلومات اللازمة والمساعدة في عمليات صنع القرار.

## أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في دورها المهم في إنجاح أهداف المنظمات واستمراريتها، من خلال ما يوفره هذا النظام من قدرة متفوقة تمكنّ الإدارة من القيام بكافة وظائفها، وصولاً إلى الميزة التنافسية والمحافظة على بقاء استمرارية عمل المنظمات، وتعتبر المعلومات جوهر العملية الإدارية في المنظمة، لذا فمن واجب كل منظمة القيام برسم سياسات واستراتيجيات لتطوير موارد معلوماتها بهدف زيادة فعالية الخدمات، فالمنظمة تعتبر المنتج الرئيس للمعلومات، والمورد لخدمات المعلومات للمواطنين. وتُبنى أهمية نظم المعلومات الإدارية على عدة أسباب كما ذكرها (غراب و حجازي، 1999) وهي :

1- تزايد المعرفة المتاحة للمديرين والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم طبقاً للمعرفة العلمية المتقدمة.

2- نمو المنشآت في الحجم، وتعقد أعمالها مما يضطر المديرون إلى الاعتماد بصورة متزايدة على المعلومات المكتوبة.

3- ازدياد درجة تخصص بعض المنشآت، واتجاه أغلب المنشآت إلى تنويع أعمالها.

4- ازدياد التعقيد التكنولوجي للمجتمع بصفة عامة.

5- ازدياد ندرة بعض الموارد الطبيعية.

6- ازدياد درجة التعقيد البيئي والتكنولوجي.

المرجع: غراب، كامل السيد وحجازي، فادية محمد (١٩٩٩) نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الاولى ص ١٨٣ ، دار النشر ؟

7- انتشار أنشطة المنشآت ولا مركزيتها، مما أدى إلى زيادة حاجتها من أساليب متقدمة في الرقابة لتأمين قيام المديرين بواجباتهم طبقاً لما هو متفق عليه بالخطة.

8- انتشار استخدام الحاسبات الآلية وانخفاض تكلفتها مما يجعل منها وسيلة مثالية لمعالجة البيانات.

## أنواع نظم المعلومات

أشار العديد من الدراسات إلى وجود صنفين لنظم المعلومات الإدارية كما أشار إلى ذلك ( الرعود، 1999 ) حيث صنفها إلى صنفين :

1- نظم معلومات يدوية : حيث يتم أداء العمل فيها عن طريق الجهد العضلي والعقلي باستخدام أدوات بسيطة، مثل: القلم والورقة، ولا يتم استخدام الأدوات الإلكترونية، وغالباً ما تكون الأعمال بأحجام صغيرة ولكن تجدر الملاحظة بأن النظم اليدوية الحالية لا تكون يدوية صرفه، إذ تستخدم نظم شبه محوسبة.

2- نظم المعلومات المحوسبة : وفيها يكون الحاسوب هو معالج البيانات، وتتميز هذه النظم بقدرة هائلة على معالجة كمية ضخمة من البيانات بسرعة ودقة عاليتين، ويتكون نظم المعلومات المحوسبة من موارد بشرية مثل محللي النظم، والمبرمجين ومشغلي الحاسوب ومختصي نظم المعلومات إضافة إلى أنة يتكون من مكونات مادية مثل: أجهزة الحاسوب، طابعات، شبكات الاتصال وغيرها. وأيضاً البرامج التشغيلية، والبيانات والتي يتم الحصول عليها من مصادر متعددة.

وأشار ( أبو رمضان، 2000 ) إلى أنّ الواقع العملي يكون باستخدام خليطٍ من نظم المعلومات اليدوية والمحوسبة، فلا توجد حدود فاصلة بوضوح بين هذين النوعين، ولا يوجد نظام محوسب بالكامل، أو يدوي بالكامل، فقد نجد مثلاً منظمة تستخدم الحاسب

الآلي في جزء من عملياتها بينما تعتمد على الجزء الآخر على العمل اليدوي أو الآلي، ولذلك فإن اصطلاح " النظم نصف المحوسبة " قد يبدو اليوم هو الشائع عملياً.

**خصائص نظم المعلومات:**

إن هناك مجموعة من الصفات يجب توفرها في نظم المعلومات الإدارية والتي تُعَدُ بمثابة شروط رئيسة لنجاح النظام وفاعليته وهي على حسب ما أشار إليها (العجلوني، 1998):

1- أن يحقق النظام الأهداف التي أنشئ من أجلها.

2- أن يزود متخذي القرارات في المعلومات المناسبة من حيث الوقت والدقة المطلوبة.

3- أن يخدم كافة المستويات الإدارية في المنظمة.

4- أن تتوفر في النظام درجة كافية من المرونة والقدرة على التكيف مع التطورات والاحتياجات المستقبلية.

5- أن يحتوي النظام على درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي.

6- توفير قاعدة بيانات مركزية تسمح بإمكانية استخدام عدد كبير من المستخدمين للنظام بنفس الوقت مع استقلالية كل منهم عن الآخر.

7- أن يدعم النظام كافة الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم وتوجيه واتخاذ قرارات.

8- استخدام الحاسبات الإلكترونية لتزويد نظم المعلومات الإدارية بقدرة، وطاقة غير متوفرين في النظم اليدوية.

9- استخدام أجهزة اتصال معلوماتية حديثة ما أمكن ذلك.

10- أن يكون النظام مقبولاً من قبل العاملين في المنظمة، وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام لضمان تعاون الجميع، وإنجاح وتحقيق الأهداف.

11- أن يكون النظام قادراً على إنتاج تقارير دورية حسب طلب المستويات الإدارية.

12-يجب أن يتوفر لدى مستخدمي النظام وأخصُ المُديرين فهم جيد لكيفيّة عمل، واستخدام النظام.

**مفهوم التكنولوجيا :**

التكنولوجيا كلمة يونانية الأصل مركبة من كلمتين، الأولى( Techno ) وتعني مهارة الحرفة، والثانية ( Leogos ) وتعني العلم والمعرفة، والكلمتان من الناحية اللغوية علم مهارة الحرفة من حيث الدقة والتطبيق (زنانيري، 1997 ).

وأشارت البحوث والدراسات في مجال السلوك التنظيمي إلى وجود خلاف حول مفهوم التكنولوجيا، حيث يمكن التعبير عن الرؤية العلمية للتكنولوجيا في اتجاهين. (خضير، 1995 ) الاتجاه الأول لقد تم تطوير أفكار من قبل رواد المدرسة التقليدية والإنسانية، إذ ينطلق في تعامله مع التكنولوجيا من فلسفة وجود طريقة مثلى لإدارة وتصميم المنظمات ذات التكنولوجيا المتنوعة، ولم تُعِر المدرسة التقليدية والإنسانية اهتماماً كافياً ومباشراً للتكنولوجيا مع أنها عامل مؤثر في هيكل المنظمة وعملياتها. أما الاتجاه الثاني فهو الذي اعتبر التكنولوجيا عاملاً موقفياً فقد تم تبنيه من قبل رواد النظرية الموقفية، ومفاد فلسفتهم عدم وجود طريقة واحدة مثلى لقيادة وتصميم وتركيب المنظمات ذات التكنولوجيا المختلفة، كذلك الفلسفة الملائمة بين درجة التعقيد أو التنوع ودرجة آلية الهيكل التنظيمي (أبو سمك، 2002).

وقد ظهر الاختلاف حول مفهوم التكنولوجيا واضحاً من خلال البحث الذي أجراه (Fry,1982)، لبحوث التكنولوجيا بين عامي (1965- 1980) من حيث مفاهيمها كما يلي:

1- التكنولوجيا هي التعقيد الفني.
2- تم وصف التكنولوجيا بالروتين واللاروتين.
3- تم التعبير عن تكنولوجيا العمل بتقنية العمليات.
4- تم تشخيص التكنولوجيا من خلال الاعتماد المتبادل.

5- تمت الإشارة إلى التكنولوجيا على أنها تغير العامل.

ويقصد بالتكنولوجيا أيضاً وكما يعرفها( الكبيسي، 1998 ) كل أنواع المعرفة الفنية والعملية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية، والأداء الأفضل التي تسهل على الإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقيق للمنظمة أهدافها النوعية الكمية.

ويعرف ( عقيل، 1996 ) تكنولوجيا المعلومات بأنّها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب.

ويعرّف (Daft ,1989) التكنولوجيا على أنها استخدام المعرفة والأساليب المتاحة لإنتاج سلع وخدمات، فالتكنولوجيا هي عملية إنتاج تنظيمية، وتتضمن إجراءات عمل وآلات، وبناءً عليه تختلف التعريفات، والتحليلات وتتنوع، والسبب في ذلك أنّ كل تعريف أو نموذج يركز على جزء من هذه العملية الإنتاجية التحويلية بالإضافة إلى أنّ التكنولوجيا تختلف من منظمة لأخرى ومن وحدة لأخرى داخل التنظيم الواحد على حسب درجة التعقيد فيها، والتي تعتمد على درجة التعقيد في المهام التي تستخدم التكنولوجيا لإنجازها.

**تكنولوجيا المعلومات ( IT ) :**

تعتبر تكنولوجيا المعلومات القاعدة الأساسّية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية، لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور رئيسٍ في إنجاح تلك المنظمات( أنطوان، 1997 ). وأما عن الدور الذي يربط تكنولوجيا المعلومات بأنظمة المعلومات، أنّ الأولى يعتبر وسيلة لتسهيل عمل نظام المعلومات وتمكنه من القيام بوظائفه، على حين أن أنظمة المعلومات يتم الحصول من خلالها على المعلومات. (عقيل، 1996 )

لقد تغير دور تكنولوجيا المعلومات من كونه مصدراً إلى اعتباره مطلباً أساسياً لتمكين المنظمات الإدارية من القيام بعملياتها الإدارية المختلفة بكفاءة، وذلك لما توفره

هذه التكنولوجيا من قدرات معلوماتية، ومعرفية تساعد المنظمات على البقاء والاستمرار والنمو. لكن المشكلة الرئيسة تكمن في مدى تفهم الإدارة لأهمية هذه التكنولوجيا التي تتطلب من المنظمة فهما، وإدراكاً حقيقياً لتوظيف هذه التكنولوجيا بالشكل الذي يساعد على زيادة أنشطة المنظمات في الأسواق العالمية. (Daniels, 1994)

ومن هنا فلا بد وأن تهيئ المنظمات كافة المستلزمات للاستفادة القصوى من التكنولوجيا، حيث يذكر أن هناك العديد من المنظمات الكبيرة، والمتوسطة الحجم وبمختلف الصناعات لا تحصل على القيمة والاستفادة الكاملة من استثماراتها لهذه التكنولوجيا. وبالمقابل فان من الضروري على تلك المنظمات أن تكون متماشية مع ما يستجد من ظهور لتكنولوجيا جديدة قد تفتح أمام المنظمات مجالات وآفاقا واسعة نحو أسواق جديدة، من خلال التتبع، والنقل التكنولوجي المستمر والذي غالبا ما يكون بوسائل مختلفة منها: البرامج التدريبية، جلب الخبراء، التوظيف الأجنبي، المشاريع المشتركة، العقود الإدارية. (Remous, 1997)

أما بالنسبة للمستوى المطلوب من التكنولوجيا؛ فهل هو على درجة واحدة من الأهمية لجعل المنظمات قادرة على كسب الميزة التنافسية؟. حيث إن مستوى التكنولوجيا يختلف من صناعة لأخرى، ونجد أن بعض الصناعات تحتاج لتكنولوجيا عالية مثل : برمجيات الحاسوب والاتصال. بينما نجد البعض الآخر من الصناعات تدار بتكنولوجيا منخفضة مثل : التأمين، تجهيزات المرافق العامة، في تجاوز صناعات أخرى الحدود الفاصلة بين المستهلك ومقدم الخدمة مثل البنوك التجارية. .(Groose, 1996)

وكما أن التكنولوجيا المستخدمة في المنافسة بقطاع الخدمات أقل تعقيدا من تلك المستخدمة في مجال السلع المادية، وأن التكنولوجيا المستخدمة في مجال الأعمال والقادرة على إيجاد الميزة التنافسية للمنظمات عادة ما تكون على ثلاثة أنواع هي : (Groose, 1996)

1- **تكنولوجيا المنتج** : وهي استخدام المعرفة في تحديد صفات وخصائص المنتج واستخداماته.

2- **تكنولوجيا العمليات** : وهي استخدام المعرفة في عمليات الإنتاج لتنظيم المدخلات والعمليات التصنيفية.

3- **تكنولوجيا الإدارة** : وهي استخدام المعرفة في إدارة المنظمة، أو بمعنى آخر هي المهارات الإدارية التي تمكّن الشركة من التنافس من خلال استخدامها للموارد المتاحة بكفاءة عالية.

وتتجلى مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير كظهور البرمجيات المتطورة مثل : النظم الخبيرة، والذكاء الاصطناعي، وقواعد البيانات وأتمتة المكاتب والبريد الإلكتروني والإنترنت والأجهزة الهاتفية الرقمية وأجهزة الحاسبات المحمولة. هذا بالإضافة للعديد من الابتكارات التي ما تزال التكنولوجيا تحملها في طياتها. ( برهان، 1989 ) .

وتعتبر أجهزة الكمبيوتر والإنترنت من أهم التقنيات المستخدمة بكثرة في نظم المعلومات الإدارية، حيث يذكر بعض المحللين أن أجهزة الكمبيوتر سوف تغدو مألوفة وغير مستغربة إلى حد التفكير بها على أنها ليست آلات. ( أنطوان، 1997 )

**مستويات التكنولوجيا داخل المنظمة:**

1- **المستوى الفردي** : ويقصد بالتكنولوجيا في هذا المستوى المهارات الشخصية والمعرفة التي يمتلكها الفرد في التنظيم.

2- **المستوى الوظيفي** : ويقصد بالتكنولوجيا في هذا المستوى الإجراءات والأساليب التي تبتكرها المجموعات لأداء أعمالها مثل: التفاعل والاتصال بين الأعضاء. (Jones, 1998)

3- **المستوى التنظيمي** : ويقصد بالتكنولوجيا في هذا المستوى الطريقة التي يحوّل التنظيم بها مدخلاته إلى مخرجات. ( أبو سمك، 2002 )

جـ- يتم استقطاب الكفاءات البشرية عن طريق تسهيل إجراءات السفر ومنح الجنسية، والحرية الكاملة.

د- عدم الاستقرار السياسي والاضطرابات في الدول النامية.

وتتم مساعدة أجهزة الإدارة العامة في تحقيق الأهداف المرجوة في أسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة من خلال استخدام التكنولوجيا المناسبة.

كما أن التطور في مجال الاتصالات سهّل الحصول على المعلومات وتبادل الخبرات بأسرع وقت وأقل تكلفة. (العبودي، 1999)

## جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية

إن مبادئ إدارة الجودة قد بحُثت ودُرست وطُبقّت في العديد من الشركات الصناعية، ومن اللافت للنظر أن تلك المبادئ قد حظيت باهتمام قليل في قطاع الخدمات، ويعود سبب ذلك إلى أنّ قطاع الخدمات غير مادي وغير محسوس، لذلك من الصعب قياس مدى تطبيق هذه المبادئ فيه. وبالرغم من ذلك فإنّ هناك ضغطاً متزايداً على تكنولوجيا أنظمة المعلومات لتزويد خدمات أساسية كافية لمستخدم النظام، وقد انتشرت دوائر أنظمة المعلومات في معظم المنظمات في العالم بشكل كبير في الآونة الأخيرة، وأصبح نجاح تكنولوجيا أنظمة المعلومات عاملاً حرجاً لنجاح المنظمات، ولتحقيق ذلك النجاح لا بد من أن تقوم المنظمة بعمل تقييم للجودة وتحسين في أنظمة المعلومات المستخدمة. (Pitt, Watson & Kavan , 1995)

ويعتقد الكثير من الباحثين في هذا المجال أن الهدف الرئيسي لتكنولوجيا أنظمة المعلومات يجب أن يكون لتحسين جودة الخدمة لمستخدم النظام، واقترحت العديد من الدراسات أن جودة تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يؤثر على فاعلية النظام كاملاً ، كما أن الجودة يمكن أن تحقق ما يلي : (Khatib, Awwad , 2003)

1- تخفيض التكاليف المرتبطة باختيار البرمجيات غير المناسبة.

2- تخفيض تكاليف التوجيه غير الصحيح لمستخدم للنظام.

3- تخفيض تكاليف الصيانة الزائدة.

4- تخفيض تكاليف المشكلات الناتجة عن قلة التدريب للعاملين.

5- تخفيض التكاليف الناتجة عن الاختيار غير المناسب للأجهزة الحاسوبية.

## مفهوم جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية :

تُظهر مراجعة أدبيات الموضوع أن الباحثين ينقسمون إلى مجموعتين في تحديد مفهوم جودة تكنولوجيا المعلومات، المجموعة الأولى ترى بأن مفهوم جودة تكنولوجيا نظام المعلومات مفهوم واضح ومحدد وغير خدّاع أو مراوغ، وأنه يمكن تحديد المفهوم من خلال العوامل التي تسبب مشكلات هذا النظام، في حين أن المجموعة الثانية ترى أن هذا المفهوم مراوغ ومخادع وليس من السهل تحديده، ولا زال الجدل قائماً بين هاتين المجموعتين من الباحثين. (Philip & Hazeltt, 1996)

على الرغم من هذا الجدل بين المجموعتين، إلا أن العديد من الباحثين قاموا بإعطاء تعريفات محددة لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات، وقد عرّفها لويس وبورنس (Lewis & Boorns,1993) بأنها الفرق ما بين توقعات مستخدم النظام وبين إدراك مستخدم النظام للخدمة المقدمة فعلياً، وعرفها بت وواتسون (Pitt & Wastson, 1995) بأنها منتج المقارنة ما بين شعور المستخدمين حول ما يجب أن يّقدم لهم من خدمات وما هو موجود فعلياً، أما فيلب وهزلت (Philip & Hazett, 1997) فقد عرّفاها على أنها قدرة المنظمة في الوصول أو تجاوز توقعات المستخدمين، ويعرف توقعات المستخدمين على أنها رغبات واحتياجات المستخدمين للخدمة، ويعرف انطباع المستخدم لواقع الخدمة على أنها الحقيقة التي تكون عليها الخدمة، كما ويعرفها الخطيب وعواد (Khatib & Awwad, 2003) على أنها ذات بعدين البعد الأول عمليات، والبعد الثاني مخرجات وذلك من وجهة نظر المستخدمين للنظام، أما براسورمان (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) يعرفها على أنها درجة واتجاه التمايز ما بين

طموح وتوقعات مستخدم النظام، أما كتنجر ولي (Kettinger & Lee,1994) علـــى أنـــها " الإنضباطية بمتطلبات المستخدمين.

أما ليتن وليتن (Lehtinen & Lehtinen,1982) فقد أعطيا ثلاثة أبعاد لهذا المفهوم هـــي: التفاعل، والمادية، والتعاون من وجهة نظر المســـتخدم لـــهذه الخدمـــة. أمـــا جرونـــز (Gronroos, 1984) فقد ركز على بعدين فقط في تعريف الجودة هما الجودة الفنية ويقصـــد بها ما يقوم المستخدم بالحصول عليه من الخدمة، والبعد الثاني الجودة الوظيفية ويقصـــد بها كيفية تقديم الخدمة للمستخدم.

**مقاييس جودة تكنولوجيا نظام المعلومات :**

أما فيما يتعلق بقياس الجودة وأبعادها فتقرّ الأدبيات بأن معظم المقـــاييس القديمـــة بالنسبة لجودة الأنظمة هي ذات توجه لقياس المنتج فقط (Production Oriented) وهو مـــا يلزم للصناعات والمشاريع الهندسية، أما بالنسبة لحقل أنظمة المعلومات فهي ليست فقط مخرجات بطبيعة إنتاجية، وإنما أيضاً مخرجات بطبيعة خدماتية، وأكثر مخرجاتـــها ذات طبيعة خدماتية، وعليه فإن جودة أنظمة المعلومات الخدماتية وكما يلمســـها المســـتخدم النهائي هي مفتاح مقياس الجودة لأنظمة المعلومات، وأنّ الـــهدف مـــن اخـــذ انطبـــاع المستخدم النهائي بالنسبة لجودة الخدمـــة المقدمـــة هـــو مـــن اجـــل تحســـين المنتـــج النهائي(الخدمة)، وأنّ معظم أدوات قياس فاعلية أنظمة المعلومات في الوقـــت الحـــالي تُهمل جودة الخدمات وهذا بدوره يعطي انطباعاً خاطئاً عـــن فاعليـــة النظـــام ككـــل. ( Wastson, Pitt & Kavan, 1996)

وعليه فإن أكثر المقاييس شيوعاً هو المقياس الذي طوره باراسورامان وزمـــلاؤه عام 1988 (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)، وسمي بمقيـــاس جـــودة الخدمـــة (SERVQUAL) حيث يعتبر هذا المقياس من أفضل المقاييس المستخدمة كونه يركـــز على فكرة أساسية هي الجودة وكيفية الوصول إليها من خلال حصر الفرق بيـــن إدراك المستخدم للخدمة وتوقعاته من الخدمة، ويرتكز هذا المقياس على خمسة أبعاد هي :

أ- **المادية** (**Tangibles**) : وتشير إلى المظاهر الفيزيائية للأدوات والأشخاص ومواد الاتصال في مجال تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية.

ب- **الاعتمادية** (**Reliability**) : وهي القدرة على أداء الخدمة باعتمادية ودقة .

جـ- **الاستجابة** (**Responsiveness**) : وهي القدرة على مساعدة المستخدمين للحصول على الخدمات باستجابة عالية.

د- **التأكيدية** (**Assurance**) : وهي قدرة العاملين في تكنولوجيا نظام المعلومات في كسب ثقة المستخدمين .

هـ- **التعاطفية** (**Empathy**) : وهي الاهتمام بالمصالح الشخصية لمستخدمي نظام المعلومات.

وهناك مقياس آخر طوره ساسر وآخرون، (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978) لقياس جودة تكنولوجيا المعلومات مكون من ستة أبعاد هي :

أ- **الأمن** (**Security**)، الثقة والسلامة العامة.

ب- **التجانس** (**Consistency**)، خدمة بنفس المستوى مع مرور الوقت.

جـ- **الاتجاه الإيجابي** (**Attitude**)، طريقة التعامل مع احترام الأمور الاجتماعية، للمستفيدين من الخدمة.

د- **التكامل** (**Completeness**)، خدمة متكاملة من جميع الجوانب.

هـ- **الظروف** (**Conditions**)، حالة أمور التكنولوجيا الفيزيائية.

و- **إمكانية الحصول على الجودة** (**Availability**)، وهي سهولة الحصول عليها زماناً ومكاناً.

ز- **التدريب** (**Training**). متابعة تدريب العاملين القائمين على تكنولوجيا المعلومات.

وكذلك قدّم قرونروس، (Gronroos, 1991) مقياس لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات مكون من ثلاثة أبعاد هي: الجودة الفنية للمخرجات ، الجودة الوظيفية والخيال المشترك للشركة.

أما لينن وليتن (Lehtinen & Lehtinen, 1991) فقد اقترح مقياساً مكوناً من ثلاثة أبعاد لقياس جودة التكنولوجيا وهذه الأبعاد هي:

1- الجودة المادية وتشير إلى الإنتاج سواءً كان خدمياً أو صناعياً

2- جودة التنظيم وتشير إلى تطورات المنظمة المستقبلية .

3- جودة التفاعل وهي التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها.

وقد استخدم كتنجر ولي (Kettinger & Lee, 1994) مقياساً لقياس جودة تكنولوجيا نظام المعلومات مكوناً من ثلاثة أبعاد رئيسية :

1- جودة منتجات المعلومات .

2- مستوى معرفة وقدرة المستخدمين.

3- الاتجاه نحو الموظفين والخدمات.

وقد استخدم كتنجر ولي (Kettinger & Lee, 1994) هذا المقياس واعتبره غير شامل ما لم يتطرق إلى بعدي العاطفية والاعتمادية التي تم استخدامهما في قياس (SERVQUAL) .

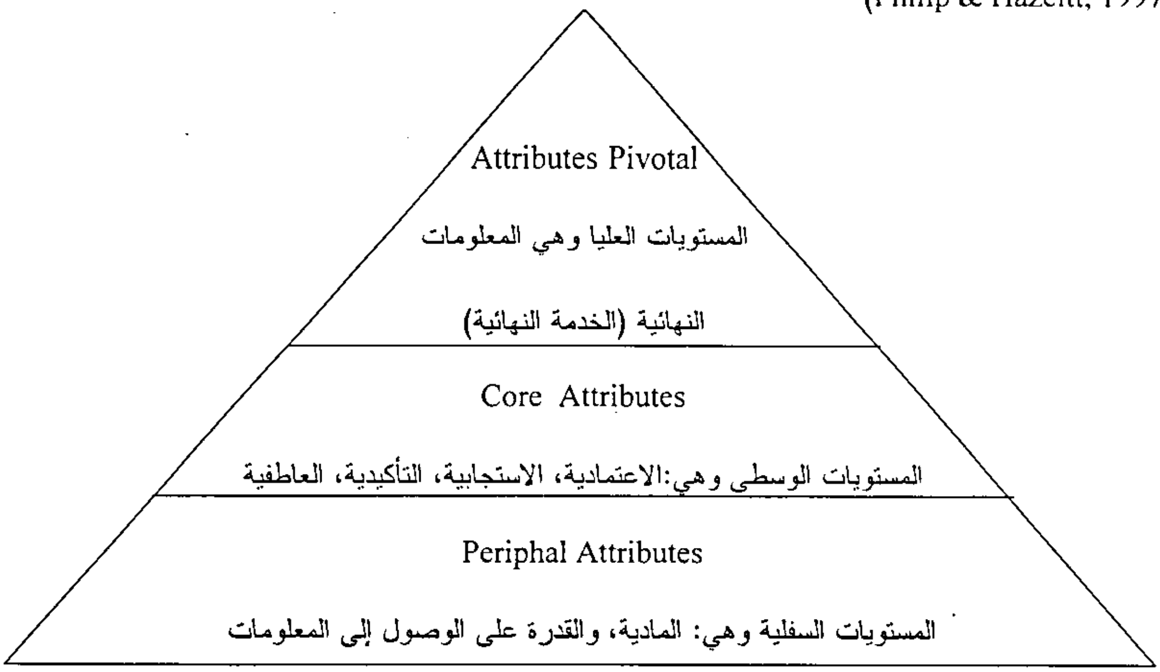
ومن المقاييس الأخرى للجودة فقد وضع فيلب وهزلت (Philip & Hazeltt. 1997) مقياساً أخر هو نموذج P-C-P والذي هو على شكل هرمي ويتكون من ثلاثة صفوف من المستويات وهي القممية، والوسطى، والسفلى. وبالنسبة للقممية (Pivotal) وهي التي تؤثر في قرار المستخدم للتقرب من المنظمة المعنية بالخدمة، أي أنها المخرجات النهائية والتي فيها ما يتوقع المستخدم أن يجده.

أما الوسطى أو الميزات المركزية ( Core) فهي عبارة عن مزيج من الموظفين والعمليات والهيكل التنظيمي للخدمات والتي يشعر المستخدمين للخدمة بأنهم سيحتكون بها أو يتفاوضون معها من أجل الحصول على الميزات القممية.

أما المستويات السفلى(Periphal) فهي تتكون من كل من العمليات والإضافات التي تجعل الخدمة كاملة وواضحة، وبذلك فأن العلاقة بين المستويات السابقة ذكرها يجب أن

تكون بطريقة تظهر قناعة المستخدم بأن المستوى عالٍ وذلك من أجل الحصول على جودة الخدمة نهائية وبشكل جيد .

ويظهر الشكل التالي نموذج قياس جودة الخدمة (P-C-P) كما بينه (Philip & Hazeltt, 1997)




شكل رقم(1) أنموذج قياس جودة الخدمة(P-C-P)

المصدر:

Philip,G. and Hazlett,S.A.,(1997), The Measurement Of Service Quality : A New P-C-P Attributes", International Journal Of Quality And Reliability Management, Vol.14, No..3, P. 274.

**خصائص جودة تكنولوجيا نظام المعلومات:**

يؤكد فيلب وهزلت (Philip & Hazett, 1997) بأنه من الصعب توفير جودة نظام المعلومات دون تحديد المجالات الخفية التي تنطوي تحت مبدأ الجودة، وهذا بدوره خلق بعض الصعوبات، ووضع العديد من الخصائص التي هدفت لإيجاد معنى وتعريف حقيقي لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات، حيث تم اقتراح سبع خصائص لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات:

1- الأمان : وهي الثقة والسلامة الحسية .
2- التجانس: خدمة بنفس المستوى مع الوقت.
3- الشعور: طريقة التعامل- الأمور الاجتماعية.
4- التكامل: خدمة متكاملة.
5- ظروف وحالة الجودة الفيزيائية.
6- إمكانية الحصول على الجودة في الزمان والمكان المناسبين.
7- التدريب

## الجزء الثاني: السلوك الإبداعي

يبرز الإبداع كمطلب أساسي من بين المطالب التي تكون الغاية العليا للظاهرة الإدارية، وأن أي قيادة إدارية أو عملية إدارية لا تفعل هذا المطلب تحكم على نفسها ومنظمتها بالتخلف والانهيار. وقد تتميز المنظمات بالكفاءة في مرحلة راهنة وقد تكون متفوقة على غيرها، إلاّ أنها لا تستطيع أن تكون كذلك في المستقبل بالضرورة، ولا يمكنها ذلك إلاّ إذا جندّت كل ما يمكنها، بحثاً عن مقومات الإبداع، وتوظيفها لتدخل بها أبواب المستقبل.( عساف، 1995 )

### تعريف الإبداع:

لغوياً: اتفقت معجمات اللغة على أنّ الإبداع يعني اختراع الشيء، أو إنشاءه على غير مثال سابق، وجعله غاية في صفاته، وأنّ الإبداعية في الفن والأدب تعني استحداث أساليب جديدة بدل الأساليب القديمة. (أنيس، 1980: 43)

موضوعياً : لا تخرج عن الإطار اللغوي للمفهوم حيث يمكن حصد معظم التعاريف التي قدمها الباحثون لتنحصر في المجموعات التالية :

**المجموعة الأولى** : ويشمل التعاريف التي تنظر للإبداع كونه عملية، ويعرف ستاين (Stein, 1995) الإبداع أنة عملية ينتج عنها عمل جديد، ويرضي الجماعة وتقبله على أنه مفيد.

**المجموعة الثانية** : ويشمل التعاريف التي تركز على الإنتـاج الإبداعـي وحـل المشكلات ويعرف مكينون (Mackinnon, 1991) الإبداع بأنّه يسـعى لتحقيق إنتـاج يتميـز بالجديـة والملاءمـة وإمكانية التطويـر ويعرف (روشكا، 1989) الإبداع علـى أنـه " الوحـدة المتكاملـة لمجموعة العوامل الذاتية والموضوعية التي تقود إلى تحقيق إنتـاج جديد وأصيل وذي قيمة من قبل الفرد والجماعة ".

**المجموعة الثالثة** : ويشمل التعاريف التي تركز على السمات أو الخصائص التـي تميز الأشخاص المبدعين وهناك من الباحثين مـن يركـز علـى سمات المخاطرة والاستقلال والمثابرة والانفتاح، وهناك من يركـز على العلاقة الفكرية والأصالة والمرونة. (منصور، 1985)

**المجموعة الرابعة** : يركز على الإمكانية الإبداعية، أو الاستعدادات النفسية الكامنة للإبداع كما تكشف عنها الاختبارات النفسية.

وبالتبصر في هذه المحاور نستطيع القول أنّ معظمها لا يركز على الإبداع كمفهوم في حد ذاته، وينصرف إما لبحث مرحلة أو للخصائص التي تميز المبدعيـن أو غـير ذلك، مما يؤدي إلى آراء مختلفة حول المفهوم. (عساف، 1995)

**تعريف السلوك الإبداعي وعلاقته بالإبداع :**

لقد تعددت التعاريف الخاصة بالسلوك الإبداعي باختلاف الجهة التي تُنظـر منـها إليه، فبينما ينظر البعض إلى السلوك الإبداعي باعتباره أسلوباً للحياة ونهجاً محدداً لـها فيصفونه بأنه العملية التي يمر بها الفرد أثناء اكتسابه لخبراته التي تؤدي إلى تحسـين وتنمية ذاته، كما إنها تعبر عن فرديته وتفرده وهنالك من ينظر إلى السلوك الإبداعـي باعتباره ناتج محدد لعملية معروفه كأسلوب للتفاعل بين الفرد وبيئته في موقف معيـن. (عبد الغفار 1977)

ومن التعاريف الشاملة للسلوك الإبداعي تعريف (خير الله، 1973) بأنه قدرة الفرد على الإنتاج إنتاجا يتميز بأكبر قدر من الطلاقة الفكرية والمرونة التلقائية والأصالة وبالتداعيات البعيدة كاستجابة لمشكلة أو موقف مثير.

ويخلط البعض بين الإبداع كنتيجة لجهود سابقة وبين الإبداع كسلوك يمارس في موقع معين، فالإبداع هو تقديم شيء جديد قد يتمثل في سلعة، أو خدمة تتبناها المنظمة لأول مره، أما السلوك الإبداعي فهو السلوك أو التصرف المميز الذي يمارسه الفرد أو الجماعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينتج عنه نتائج أو خدمات جديدة، حيث أنه سلوك يسبق الإبداع في صفته النهائية وقد يكون هذا السلوك إبداعياً في حد ذاته. عندما يمارسه الفرد لأول مره في المنظمة (السالم، 1999).

وتشير (الدهان، 1989) إلى أن الإبداع عملية مركبة تتضمن على الأقل عنصراً عقلياً وعنصراً انفعالياً وآخر سلوكياً، حيث يمثل العنصر العقلي التفكير الإبداعي الذي يوّلد بدوره الشعور الانفعالي كالرضا أو عدم الرضا ثم يجسم العنصران السابقان في سلوك إبداعي يظهر للآخرين على شكل نتائج

ويعرف السلوك الإبداعي بأنه السلوك أو التصرف المميز الذي يمارسه الفرد، أو الجماعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينتج عنه نتاج جديد أو خدمة جديدة، وأنه السلوك الذي يسبق الإبداع في صيغته النهائية. وقد يكون هذا السلوك إبداعياً في حد ذاته عندما صاحبه لأول مرة في موقع العمل. وننظر إلى السلوك على أنه النشاط المميز الذي يمارسه الفرد في موقع العمل والمتجسد في واحد أو أكثر من السلوكيات أو الممارسات التالية: (السالم،1999)

1- تبنى التغيير والمساهمة في نشرة داخل المنظمة.

2- استخدام أو توظيف أساليب وطرائق جديدة في العمل.

3- رفض الرقابة في العمل وعدم الانصياع للأوامر التي تحد من تفكير الفرد.

4- القدرة على التكيف والمرونة في موقع العمل والمساهمة في حل المشاكل وتحمل المخاطر.

5- حب الاستطلاع وكثرة الاتصالات مع الجهات الداخلية والخارجية.

**السمات الشخصية :**

إن السمات الشخصية للمبتكر والمفكر المبدع تنسجم في الملامح والخصائص الأساسية حيث يمكن حصرها في خمس مجموعات أساسية: (عبده،1989)

أ- مجموعة الصفات والقدرات والمهارات التي تتصف بالمرونة والتجديد في التفكير وعدم التصلب في الرأي والبعد عن المسلمات أو، التحمس لفكرة دون سواها.

ب- مجموعة صفات الطاقات الدافعة والقدرات الكامنة والطلاقة الإبداعية في التعبير والتفكير في آن واحد.

جـ- مجموعة الصفات الشخصية التي تتصف بقدر كبير من الثقة بالنفس والقدرة على المواجهة والخروج عن المألوف.

د- مجموعة صفات الأصالة والعزيمة والإصرار على التجديد وتحدي المجهول والقدرة على التفكير المنطقي، وتحليل وتفسير الظواهر والوصول إلى استنتاجات متعددة ومتنوعة.

هـ- مجموعة الصفات العقلية ومنها التمتع بدرجة مناسبة من الذكاء والألمعية، ومحاولة تحقيق التميز في كل ما يقوم به الشخص المبدع.

**معوقات الإبداع :**

تعني تنمية الإبداع الحد من المعوقات التي تواجه، لذلك فلا يمكن تنمية الإبداع الا بمعرفة تلك المعوقات، وقد تعرضت العديد من الدراسات لهذا الموضوع، حيث يصنف (حمود، 2002) معوقات الإبداع إلى أبع تصنيفات وهي:

1- **المعوقات الذاتية الشخصية:** وتتضمن العوامل التي تتعلق بالفرد ذاته والتي تؤثر على تكوين شخصيته منذ الطفولة ومنها :

أ- البحث بشكل مستمر عن الإجابة الصحيحة.

ب- المحاولة الدائمة لاستخدام المنطق.

جـ- الخوف من الفشل في تحقيق الأهداف.

د- التردد في تحمل المسؤولية.

2- **المعوقات التنظيمية:** وتتمثل في كافة العوائق التنظيمية السائدة في إطار العمل الذي يعمل به الفرد كالأنظمة والقوانين والتعليمات ومنها :

أ- الالتزام الحرفي بالقوانين والتعليمات والأنظمة والإجراءات.

ب- عدم ثقة بعض المديرين بأنفسهم والعاملين معهم.

جـ- المناخ التنظيمي.

د- تطبيق هياكل تنظيمية جامدة وغير سليمة تقيد حرية الأفراد.

هـ- عدم وجود قيادة مؤهلة وكفؤة في إدارة المنظمة.

و- العمليات الإدارية السائدة في المنظمة غير سليمة في إطار الاتصالات، القيادة واتخاذ القرارات.

3- **المعوقات الاجتماعية والثقافية** : وتتضمن كافة العقائد والعادات والأعراف والتقاليد والاتجاهات السائدة في المجتمع وهي ما تقف غالباً أمام الإبداع الفردي والجماعي أو أنها تحول دون تنمية وتعزيز القدرات والمهارات الإبداعية.

4- **المعوقات البيئية** : وتتضمن الفقر والبطالة، التلوث البيئي، الوعي نحو السلامة والصحة العامة: أي أنها تتضمن كافة التغيرات المتعلقة بالجوانب الاقتصادية والسياسية والصحية.

وتبرز أهمية الإبداع في حياتنا المعاصرة، حيث إنه لا يرتهن بدولة أو بشعب أو بفرد دون الأخر، بل هي حالة بشرية وطاقة كامنة داخل كل فرد مهما كان لونه أو عرقه، ولكن الاختلاف يكمن في مدى القدرة على توفير العوامل التي تكمن في استثارة الإبداع ومقاومة المعوقات التي تقف أمامه، وتوظيفه مؤسسياً ليكون تقليد حياة، ومدخلاً فعلياً للمستقبل.

## الجزء الثالث: فاعلية عملية اتخاذ القرارات

تعتبر عملية اتخاذ القرارات الإدارية من وظائف الإدارة الأساسية، بل إنها تعتبر الإدارة في المنظمة، فالمنظمة عبارة عن هيكل مركب من الاتصالات والعلاقات بين الأفراد تقوم على سلسلة من القرارات، والعلاقات المتخصصة لتحقيق أهداف معينة عبر نشاطات مختلفة. وقد تطورت عملية اتخاذ القرارات عبر العصور المختلفة حيث وضعت كل حضارة بصمة في هذا المجال بدءا من الحضارة الفرعونية ومرورا بالصينية والرومانية والإسلامية وانتهاء بالفكر الإداري الحديث.

ويرى (ليستر اي ، 1992) بأن عملية اتخاذ القرارات الوظيفة الأساسية والأهم من وظائف الإدارة ويمثل القرار اختيار بديل من البدائل المتاحة لحل المشكلة، وكلما تعددت بدائل القرار كلما زادت الحاجة إلى المعلومات الإدارية وضرورة تقديمها في إطار منطقي ونموذج نظامي يساعد على تحقيق كفاءة وفاعلية القرارات.

ويرى أيضا أن القرار الإداري علم وفن، وذلك لاعتماده على مهارة وقدرة متخذ القرار في الاختيار بين البدائل المتعددة بالإضافة إلى استخدامه للأساليب الكمية، والنماذج الرياضية الحديثة في تقييم البدائل المختلفة.

### مفهوم القرار الإداري:

الأساس في العمل الإداري هو وضع الأهداف المحددة والسعي لتحقيقها إلا أن المشكلة تنشأ عندما ندرك وجود فجوة بين الهدف المراد تحقيقه والوضع الراهن ولغرض سد هذه الفجوة نلجأ لاتخاذ القرارات المناسبة. والقرار بمفهومه البسيط يعني التوصل إلى نتيجة أو حل لمشكلة قائمة أو لمواجهة مواقف محتملة الحدوث أو لتحقيق أهداف مرسومة.

وانسجاما مع ما تقدم نجد أن القرار، وفي العديد من المصادر والمؤلفات الإدارية المتخصصة ينطلق من هذا الفهم مع مراعاة بعض الاختلافات الشكلية التي نادت بها النظريات الإدارية المتعاقبة ابتداء من المدارس الكلاسيكية، وانتهاء بالنظريات الحديثة والتي ذهبت غالبيتها إلى وصف القرار على أنه عملية الاختيار بين بدائل مختلفة

ومتعددة لتحقيق هدف ما، أو بعبارة أخرى هي عملية اختيار وترجيح يمكـــن بموجبـه الوصول إلى ما هو مطلوب عمله لمواجهة موقف معين من المواقف التـــي تعــترض عمل متخذ القرار. (قريطم،1988)

والقرار الإداري بهذا المعنى يرتبط ارتباطاً رئيسياً بعملية التنبؤ المستقبلية وبمـــدى توفر المعلومات الدقيقة والملائمة بحيث يصبح من الضروري فـــي اتخـــاذ القـــرارات الإدارية أن يتم اختيار الفرضيات الحقيقية التي لا يُعرف مدى صحتها أو عدمـــه بدقـــة وتثبيتها عن طريق الوقت والمعلومات المتاحة للتوصل إلى القرار(الحجار،1983). والـــذي يقود متخذي القرار إلى اختيار البديل الأنسب القادر على تحقيق الـــهدف المـــراد مـــع مراعاة قدر من المرونة والديناميكية في عملية اتخاذ القرارات. وهذا مـــا نـــادى بـــه. (كبية، 1990)

**تعريف القرار الإداري :**

القرار لغة يعني الرأي، أو الحكم في مسألة أو خلاف (علاوي،1991). أما في المعنى الإداري فيشير إلى أنّ القرار هو اختيار بديل لحل مشكلة أو لتحقيق مسألة معينة.

وقد عرف( ياغي، 1989) عدة تعريفات منها أنه: أساليب وتكثيف لعديد من البدائـــل. وعرفه على أنه: عملية اختيار أحد البدائل. وعُرفّ أيضا على أنـــه: طريقـــة للعمـــل تتضمن اختياراً يؤدي لإنهاء التفكير والاعتبارات الجادة للنهايات المحتملة. وهو: عملية بحث عن حل وسط.

أما كُتّاب الإدارة العرب فيعرفونه على أنه: مسار فعـــل يختـــاره متخـــذ القـــرار باعتباره أنسب وسيلة متاحة أمامه لإنجاز الهدف أو الأهداف التي يبتغيها.(كنعان، 1983)

وقد عرفه( زويلف و والقريوتي، 1993) على أنه" وسيلة اختيار مـــدرك وواعٍ لأحســـن البدائل المتاحة محققاً لأكبر عائد وأقل كلفة أو محققـــاً الأهـــداف المطلوبـــة. ويعرفـــه (الصبيحات،1994) أنه: مجموعة من التصرفات التي يسلكها المدير متخذ القـــرار وينتـــهي إلى تفضيل بديل أو حل مناسب من بين عدد من البدائل المتاحة. أما( ياغي،1983) فيعرفـــه على أنه: عملية اختيار أنسب وليس أمثل البدائل المتاحة أمام المقرر لإنجاز الـــهدف أو

الأهداف المرجوة أو حل المشكلة التي تنتظر الحل المناسب. يعرف (العجلوني،1998) عملية اتخاذ القرار على أنها: تلك العملية المرنة لاختيار البديل أو البدائل المناسبة بعد القيام بدراسة كافة جوانب المشكلة أو المسألة ذات العلاقة وضمن ما هو متوفر من المعلومات مراعياً الفترة الزمنية والكلفة المحددتين وذلك للوصول للحد الأعلى من المنفعة المتوقعة لتحقيق الهدف المطلوب.

**خطوات اتخاذ القرارات الإدارية:**

لا يوجد إجماع على مراحل عملية اتخاذ القرارات الإدارية فالبعض قسمها إلى ثلاث مراحل وآخرون قسموها إلى أربع مراحل، وغيرهم اعتبرها خمس مراحل، لكن مهما اختلفت هذه التقسيمات المجازية فإنها لا تخرج في جوهرها عن المألوف.

ويمكن إجمال مراحل خطوات اتخاذ القرارات الإدارية من خلال الجدول التالي:

جدول رقم(1)

مراحل عملية اتخاذ القرار

| سايمون | ليندبر | ديل | دايموك | نايحرو |
|---|---|---|---|---|
| - البحث والاستطلاع | - التعرف على المشكلة | - تحديد الأهداف والأنشطة | - تحديد المشكلة | - الاعتراف بالمشكلة من حيث تحديدها وبلورتها |
| - التصميم | - تجميع معلوملت تساعد في حل المشكلة | - البحث عن أساليب عمل وبدائل مختلفة | - تعريف الحلول البديلة | - جمع المعلومات وتحلها |
| - الاختيار | - الاختيار | - المفاضلة بين البدائل واختيار واحد منها | - تقرير أفضل الحلول | - البحث عن الوسائل |
| | | - تنفيذ القرار | - اصدار القرار | - تحديد البدائل |
| | | - تقييم نتائج | | - تقييم البدائل |
| | | - تنفيذ القرار | | - القرار |
| | | | | - التنفيذ |
| | | | | - التقييم والمتابعة |

المصدر: ياغي، وعساف، (1980) ص127.

وبالرغم من تعدد الآراء في تحديد خطوات ومراحل عملية اتخاذ القرارات إلا أنه سيتم تحديد خمس مراحل أساسية لعملية اتخاذ القرارات يمكن إن تتضمن خطوات فرعية حسب الظروف التي تمليها واقع المشكلة وهي: (النظاري، 1990)

1. **مرحلة تحديد المشكلة :** وهي مرحلة التعرف على المشكلة وتتم عادة بعدة وسائل منها لجوء بعض متخذي القرار لعملية تصيد الأخطاء من خلال الرقابة أو من خلال التقارير
2. **مرحلة جمع المعلومات عن البدائل الممكنة لحل المشكلة:** حيث أنه لكل قرار لابد من توفر جانب من المعلومات ولذا يجب تحديد حجم ومصادر ونوعية المعلومات المطلوبة.
3. **مرحلة تقييم البدائل:** وتتم عادة هذه العملية بإعطاء أولويات تنفيذ كل بديل وفقاً لمجموعة معايير من أهمها : كلفة البديل، الوقت اللازم للتنفيذ، الآثار المترتبة على البديل سواءً كانت إيجابية أم سلبية، درجة قبول البديل عند المرؤوسين للقيام بتنفيذه، درجة المخاطرة في تنفيذ البديل.
4. **اختيار البديل الأنسب وتطبيق الحل.**
5. **متابعة التنفيذ:** وذلك للتأكد من أن القرار يسير وفقاً لما هو مقرر له وكذلك لعلاج أي معوقات لعملية التنفيذ حال ظهورها، وقد يتطلب الأمر أحياناً إلغاء القرار واستبداله بقرار أخر أو تعديله أو إيقاف التنفيذ لحين التغلب على هذه الصعوبات.

**أنواع القرارات ومتطلباتها من المعلومات:**

يمكن تصنيف القرارات التي تمارس في المستويات الإدارية في المنظمات إلى : (الكيلاني، 2000)

أ- **قرارات تشغيلية :** وهذه القرارات تهتم بالرقابة على النشاطات التشغيلية اليومية.

**ب- قرارات ذات الصبغة الإدارية :** وهنا يهتم صانع القرار في ضبط ومراقبة استخدام الموارد في المنظمة بما في ذلك الموارد البشرية وتوجيها نحو أهداف المنظمة.

**جـ- قرارات خاصة باستراتيجية التخطيط :** وهذا النوع يتطلب من صانع القرار القيام بتطوير الأهداف وتأمين الموارد المطلوبة للوصول إلى الأهداف، وهذا النوع من القرارات تكون فيه تكرارية المعلومات قليلة ومعظمها من مصادر خارجية.

**صانعو القرارات في المنظمة**

صانعو القرارات في مستوياتهم الإدارية المختلفة في المنظمة لهم أهمية في ممارسة اتخاذ القرارات بأنواعها المختلفة ولكن بدرجات متفاوتة وكما هو مبين في الجدول.

جدول رقم(2)

أهمية المستويات الإدارية في صنع القرارات

| نوع القرار | المستوى الإداري | | |
|---|---|---|---|
| | الإدارة العليا | الإدارة الوسطى | الإدارة الدنيا |
| استراتيجي تخطيطي | أكثرية | أقلية | قليل جداً |
| رقابة إدارية | أقلية | أكثرية | أقلية |
| رقابة تشغيليه | قليل جداً | أقلية | أكثرية |

المصدر: القطامي، (2002)، ص103.

**مشكلات عملية اتخاذ القرارات:**

نوجز هنا بعض الصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات كما يلي: (العضايلة،1997)

1- صعوبة تفهم الإدارة للموقف الإداري : حيث أنّ إدراك حقيقة المشكلة بأبعادها المختلفة يمثل نصف حلها. وتكمن هذه الصعوبة إما في عدم توفر المعلومات اللازمة أو في قلتها أو عدم الوثوق بها.

2- صعوبة تحديد عناصر المشكلة أو العلاقة بينها، حيث يركز الإداري على عناصر غير هامة أو ثانوية أو ربما يكون هناك غموض بين العناصر بحد ذاتها.

3- ضعف الاستنتاجات والتوصيات : وهذا الأمر يعتمد على قدرة رجل الإدارة على الاستنتاج وربط هذا الاستنتاج بحل المشكلة وبناء توصيات محددة وتطويرها للتوصل للحل المطلوب.

## ثانياً: الدراسات السابقة

إنّ العديد من الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها يغلب عليها دراسة أثر الجانب التقني لنظم المعلومات أو محاولة دراسة واقع استخدام نظم المعلومات دون التركيز على أثر هذا الاستخدام بشكل مباشر، أما فيما يتعلق بموضوع الدراسة فلا يوجد دراسات مباشرة في أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرار، ولكن هنالك دراسات ركزت على متغيرات الدراسة كل على حده وأهمها:

أولاً : الدراسات العربية

دراسة قامت بها (الضمور، 2003) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي، حيث شملت الدراسة (384) مفردة من مختلف المستويات الإدارية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وتشجيع وتبني الإبداع كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وطرق تطبيق الإبداع الفعالة لدى الشركة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: إعداد برامج تدريبية للموظفين من مختلف المستويات الإدارية على التعامل الفعال مع التكنولوجيا المتوفرة في الشركات والعمل على حفز الأفراد المبدعين معنوياً ومادياً وتعزيز ذلك من خلال إيجاد دوائر مختصة تهتم بالمبدعين.

دراسة قام بها (أيوب، 2000) بعنوان " كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيدين منها في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة " حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين كفاءة نظم المعلومات وكثافة استخدامها والتعرف على درجة بعض المتغيرات (دعم الإدارة العليا، خبرة المستفيدين، اتجاهات المستفيدين نحو النظام، الخبرات الخارجية للمستفيد)، على كفاءة نظام المعلومات، ولإجراء هذه الدراسة تم أخذ عينة من المنشآت السعودية الصغيرة البالغ عددها (424) مفردة. حيث توصلت الدراسة إلى أن درجة كفاءة نظام المعلومات يختلف باختلاف كثافة استخدام المستفيد لنظام تقنية المعلومات في المنشآت للنظام، كما وأظهرت وجود علاقة إيجابية بين كفاءة نظم تقنية المعلومات وكل من دعم الإدارة العليا للنظام وخبرة المستفيد في استخدام النظام واتجاهات المستفيد نحو النظام وكذلك دعم الخبرات الخارجية للمستفيدين من النظام.

دراسة قامت بها ( القطاونه، 2000) بعنوان " المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي لدى المشرفين الإداريين في الوزارات الحكومية " حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين السلوك الإبداعي والعوامل الديمغرافية (الجنس، الع [illegible]ة الوظيفية والمؤهل العلمي) للمشرفين الإداريين الذين بلغ عددهم (1128) مشرفاً إد[illegible]ياً، [illegible]قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن مستوى السلوك الإبداعي لدى عينة الدراسة يعتبر مستوى عالياً، ولا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السلوك

الإبداعي وكل من (الجنس والمؤهل العلمي والعمر) للمشرفين الإداريين.حيث قدمت الدراسة عدة توصيات منها: ضرورة توفير المخصصات المالية اللازمة لدعم العمليات الإبداعية والسلوك الإبداعي ، وضرورة الاهتمام بالموارد البشرية والعمل على توفير التدريب الملائم لتطوير مهارات المشرفين واتجاهاتهم الإبداعية.

دراسة قام بها ( السالم، 1999) بعنوان "العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الإبداعي": دراسة ميدانية في منشأة صناعية عراقية. وهدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف طبيعة العلاقة بين أبعاد تصميم العمل المتمثلة بكل من (التغذية العكسية الداخلية والخارجية والاستقلالية وتحديد وتوسيع المهمة وأهميتها والسلوك الإبداعي للعاملين) الذي تم قياسه من خلال سعة الاتصال واتخاذ القرار والمجازفة وعمل المخاطر وتجسيد وتشجيع الإبداع وتوصلت هذه الدراسة إلى أن أبرز السلوكيات الإبداعية تتجسد في حل المشاكل وتبني التغيير والمجازفة وتحمل المخاطر.

كما أظهرت الدراسة أن أبعاد تصميم العمل تؤثر في جميع متغيرات السلوك الإبداعي، كما أنّ هناك ارتباطاً إيجابيا بين أبعاد تصميم العمل ومتغيرات السلوك الإبداعي الاّ أن هذا الارتباط لم يكن قوياً حيث لم تتجاوز قيمة أعلى ارتباط بين متغيرات الدراسة (0.31) وقدمت هذه الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها : إتاحة الفرصة أمام العاملين لتسلم مسؤولية العمل، وضرورة قيام الإدارة بعقد اجتماعات واللقاءات مع العاملين وتعزيز المشاركة في اتخاذ القرار.

- دراسة قام بها (الأعور، 1999) بعنوان "الحاسوب والأداء الوظيفي"، حيث تهدف إلى دراسة واقع استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني وكذلك للتعرف على أثر استخدام الحاسوب على الرقابة والإشراف، واستقرار العمل، ودرجة الرضا عند العاملين، والإبداع والمبادرة، والأداء الوظيفي. وقد خلصت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي وتفعيل الرقابة والإشراف وتحسين استقرار العمل. وإن المتغيرات التالية(الرقابة، الإشراف، استقرار العمل، والإبداع والمبادرة، ودرجة الرضا الوظيفي) مجتمعة لها أثر إيجابي على هذه

المتغيرات مجتمعة. وتوصي الدراسة بضرورة تطوير قدرات العاملين علـــى أجـــهزة الحاسوب في جهاز الأمن العام من خلال التدريب والتقييم الدوري لإنتاجيـــة العـــاملين وتحفيزهم، وتوسيع العمل بنظم المعلومات إلى جانب وضع برامج لتبادل الخبرات بيـــن جهاز الأمن العام وأجهزة الشرطة في الخارج فيما يتعلق بنظم المعلومات.

دراسة قام بها (العجلوني، 1998) بعنوان " تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإداريـــة في الملكية الأردنية والبنك العربي " وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها من خلال مساعدة متخذي القرار في الوصول للمعلومـــات المطلوبـــة ضمن معايير(السرعة، الوقتية، الملاءمة، الكفاية، الدقة، الجـــدوى الاقتصاديـــة) فـــي مؤسستين الأولى في القطاع العام والأخرى في القطاع الخاص وقد توصلت الدراســـة إلى نتائج تتعلق بالمستفيدين من أنظمة المعلومات المستخدمة في كل مـــن المؤسســـتين المبحوثتين وأي المستويات الإدارية هي أكثر استخداماً لها وأكثر استفادة منها وتوصل إلى درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في الملكيـــة الأردنية والبنك العربي، وتوصي الدراسة بإعادة تصميم نظام المعلومات الإدارية فـــي الملكية الأردنية بالشكل الذي يتناسب واحتياجات المستويات الإدارية، وان يكون ضمـــن المرونة الكافية للتعامل في حالات القرار المختلفة، كما وتوصي الدراسة بتطوير نظـــام المعلومات الإدارية في البنك العربي بالشكل الذي يزيد كفاءته لتبرير تكلفتهن مع زيـــادة الاهتمام بملاءمة الأجهزة والبرمجيات لاحتياجات قاعدة البيانات.

دراسة قام بها (الفرحان و الطراونـــه، 1996 )، بعنـــوان "واقـــع نظـــم الرقابـــة والمعلومات في المؤسسات الأردنية،"وتهدف إلى قياس مدى توفر نظم الرقابـــة ونظـــم المعلومات في مؤسسات القطاعين العام والخاص في الأردن وكذلك بهدف معرفة مـــدى مساهمة هذه النظم في تحقيق النتائج المتوقعة منها، وقد توصلت هذه الداســـة إلـــى أن نسبة اهتمام مؤسسات القطاع الخاص والعام لنظم الرقابة والمعلومـــات ( 72% ، 63%) على التوالي وتوصلت كذلك إلى أن تحقيق نظام الرقابة لأهداف المؤسسات يصل إلـــى (70%) بينما تحقيق نظام المعلومات لأهداف المؤسســـات لـــم يبلـــغ ســـوى (20%).

وخرجت الدراسة بنتيجة هامة وهي انخفاض درجة تحقيق نظم الرقابة والمعلومات لأهداف المؤسسات المبحوثة، كما وأكدت الدراسة على العلاقة الهامة بين الرقابة والمعلومات في المؤسسات، وتوصي هذه الدارسة بزيادة اهتمام مؤسسات القطاع العام بنظم الرقابة والمعلومات وفقاً لأسس عملية تساعد هذه المؤسسات على القيام بأعمالها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية كما وتوصي الدراسة إنّ على مؤسسات القطاع الخاص أن ترفع من نسب اهتمامها بهذه النظم بالإضافة إلى أن تحاول مؤسسات القطاع العام الاستفادة من تجارب مؤسسات القطاع الخاص وضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول هذه الجوانب من قبل الباحثين أو من قبل المؤسسات نفسها.

دراسة قام بها كل من (ياغي وخاشقجي، 1993) بعنوان" اتخاذ القرارات التنظيمية في قطاع الخدمة المدنية السعودي"، وتوصل الباحثان من خلالها إلى ان المديرين يساهمون في(63%) من مجموع القرارات الاستراتيجية من خلال تقديم اقتراحات وإعطاء توصيات لرؤسائهم باتخاذ القرارات، كما يساهمون في(60%) من مجموع القرارات التكتيكية مقابل(58%) من مجموع القرارات اليومية كذلك أظهرت الدراسة ان نسبة بسيطة من المديرين(12% من أفراد العينة) فقط يفوضون سلطات اتخاذ القرارات الإدارية لمرؤوسيهم مقابل(21%) منهم ينفردون في اتخاذ القرارات. كما توصل الباحثان إلى إن المديرين يعتمدون على إشراك بعض الأشخاص عند اتخاذ قراراتهم حيث يعتمد (59%) منهم على رؤسائهم و(28%) على مرؤوسيهم و(13%) منهم يشركون زملائهم في اتخاذ القرارات الإدارية.

دراسة قام بها(العيسي، 1993) بعنوان" عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات العامة في الإمارات العربية المتحدة"، وقد توصلت الدراسة إلى ان مستوى مشاركة المديرين في اتخاذ القرارات ضعيف، ويبلغ معدل مشاركتهم (55%) في جميع أنواع القرارات سواء الاستراتيجية أو التكتيكية أو اليومية. كما توصل الباحث إلى أن المديرين يمنحون المرؤوسين فرصة كبيرة للمشاركة بلغ معدلها (88%) في القرارات والمختلفة وقد بينت الدراسة ان هناك عوامل تؤثر في مشاركة المرؤوسين في اتخاذ

القرارات وقد جاءت كما يلي مرتبة حسبا أهميتها: توفير القدرات والخبرات والمهارات لدى المرؤوسين، درجه الألفة بين إفراد المجموعة العامة، وعدم إحساس المرؤوسين بالاستقرار بعملهم.

- دراسة قام بها (الدهان ومخامره، 1990 )، بعنوان " أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك الأردنية" وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة آراء وحدات المحاسبة والودائع والحاسب وبعض موظفي هذه الوحدات في البنوك العاملة في الأردن حول آثار استخدام الحاسوب على العديد من المتغيرات منها: اتخاذ القرارات، الرقابة والإشراف، دقة المعلومات، الكفاءة وسرعة الخدمة والبطالة واستقرار ورضا العاملين والإبداع لديهم، وكذلك حاولت هذه الدراسة التعرف على المشاكل التي تواجه العاملين في استخدام الحاسوب، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة أن استخدام الحاسوب أدى إلى زيادة سرعة اتخاذ القرارات، تحسين الرقابة والإشراف، زيادة الدقة في المعلومات، تحسين نوعية الخدمة المقدمة للعملاء وزيادة السرعة في تقديم الخدمة، وأن استخدام الحاسوب لم يؤدِ إلى حدوث بطالة عامة في البنوك، كما وأن استخدام الحاسوب لم يؤدِ إلى عدم استقرار العمل أو التأثير على درجة الرضا عند العاملين.وأظهرت الدراسة أيضاً أن استخدام الحاسوب لم يؤدِ إلى اللامركزية في الرقابة والإشراف. أما أهم المشاكل التي تنتج عن استخدام الحاسوب فهي عدم ملائمة الأجهزة لحجم العمل وعدم توفير أمن المعلومات بالإضافة إلى ضعف وعدم توفير الصيانة. وتوصي الدراسة بضرورة وجود تعاون بين البنوك من خلال جمعية المصارف في الأردن وذلك لإيجاد حلول بعض هذه المشاكل على المستوى الجماعي بالإضافة إلى حل المشاكل الأخرى على مستوى البنوك نفسها.

دراسة قام بها (النظاري، 1990) بعنوان " نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية" تهدف الدراسة إلى البحث في مدى كفاءة نظم المعلومات وأثرها على فاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية،

وتم توزيع أفراد العينة إلى مجموعات طبقاً لمستوياتهم الإدارية وخبراتهم، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها : أنه يوجد علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات إلاّ أنّ هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية، وأنه ليس بضرورة أن المصارف التي توجد فيها نظم معومات تكون أكثر كفاءة من الناحية الربحية إنما يؤدي كفاءة النظام إلى تقديم خدمة سريعة وجيده للجمهور، وأن (20%) من مجتمع الدراسة تتوفر فيها إدارات مستقلة لنظم المعلومات، والنتيجة الإجمالية لمدى كفاءة نظم المعلومات في مجتمع الدراسة(69%) ، وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بعنصر المعلومات ومعالجتها من خلال استحداث وحدات إدارية خاصة بنظم المعلومات، واعادة تدريب وتأهيل العاملين.

دراسة أجرتها ( الدهان، 1989 ) بعنوان " الإبداع والسلوك الإبداعي في المنظمة" وأوضحت الباحثة من خلال هذه الدراسة مفهوم الإبداع واقترحت تطبيق نظرية النظم بهدف تحديد الدراسات المتوفرة عن الإبداع ، كما تعرضت إلى أهمية الإبداع في حياة الأفراد والمنظمات وأشارت إلى المستويات التي يُمارس من خلالها الإبداع. وتوصلت الدراسة إلى أن تكوين المبدعين يبدأ في الأسرة والمدرسة ومجتمع الرفاق والجماعة ، وأوصت الدراسة بضرورة إيجاد خطط للسلوك الإبداعي لتضمن جذب المبدعين إليها والتعرف على معوقات الإبداع والعمل على إزالتها والعمل على تنمية الإمكانيات الإبداعية لدى العاملين بحيث يصبح السلوك الإبداعي قيمة أساسية في ثقافة المنظمة.

## ثانياً:الدراسات الأجنبية

دراسة قام بها (Khatib and Awwad, 2003) بعنوان "قياس جودة الخدمات في تكنولوجيا أنظمة المعلومات في السوق الأردنية"، حيث تهدف هذه الدراسة إلى اختيار مدى كفاءة إحدى أدوات قياس جودة الخدمات وإمكانية تطبيقها على التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات التسويقية لدى البنوك التجارية الأردنية، وجمعت البيانات من خلال (204) مفرده، من خلال قياس "SERVQUAL" . وقد أشارت نتائج اختبار

تحليل العوامل، إلى أن معظم عناصر قياس أبعاد أل(SERVQUAL) قد ارتبطت كما هي في القياس الأصلي باستثناء العناصر المتعلقة ببعدي الاستجابة الاعتمادية حيث اختلطت عناصر قياس البعدين مغ بعضها البعض، وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى أن العناصر الخمسة (المادية، التأكيدية، التعاطفية،الاستجابة، الاعتمادية) تفسر (66%) من التباين في الجودة المدركة لنظم المعلومات التسويقية وتشير النتائج إلى أن توقعات العاملين في دوائر التسويق في البنوك التجارية حول جودة الخدمة كانت أعلى بكثير من تقييمهم للمستوى الحقيقي الذي لمسوه مما يشير إلى وجود فجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة، وتوصي الدراسة مديري البنوك أن يضعوا في اعتبارهم الأمور التالية:

تصميم برامج تدريب مختلفة من أجل تثقيف الموظفين وتزويدهم بآخر التطورات في مجال عملهم ،وفهم احتياجات الدوائر والموظفين، وكان هذا أهم عنصر يؤثر على اختلاف نوعية الخدمة في نظم المعلومات التسويقية، وتطوير وسائل مناسبة تُمكن البنوك من تقديم المعلومات المناسبة عند الحاجة، وهذا يعود بالأهمية على نوعية جودة تكنولوجيا نظم المعلومات التسويقية.

دراسة قامت بها ( Ramadn, 1998) بعنوان "محددات السلوك الإبداعي" دراسة تطبيقية على الأكاديمية العربية والعلوم التكنولوجية والنقل البحري، وهدفت هذه الدراسة إلى العوامل التي تؤثر على الإبداع حيث درست العوامل الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، حقل الدراسة، الخبرة في العمل ) على السلوك الإبداعي ، وكذلك دراسة المتغيرات التنظيمية وشملت (السلوك القيادي، السلوك الإداري، نوعية مناخ العمل، تصميم العمل على الإبداع)، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين السلوك الإبداعي ومتغير الجنس والعمر، ووجود علاقة بين السلوك الإبداعي والمتغيرات التنظيمية ( سلوك القيادة، المستوى الإداري، التصميم الوظيفي، نوعية مناخ العمل). وقدمت الدراسة توصيات من أهمها : تحسين نوعية مناخ العمل من خلال دعم وتشجيع العاملين وتحليل احتياجاتهم الفردية ومنحهم الفرص لتطوير

أعمالهم، وإيجاد نظام حوافز يدعم تحليل المخاطر وتطوير الأفكار والأساليب الجديدة، والاهتمام بالبرامج التدريبية، ومنح العاملين الاستقلالية والحرية في تنظيم واجبات العمل.

دراسة قام بها (Hynnjoo, Suntan, Hwajeog, 2002) بعنوان " قياس جودة الخدمة في شركات الطيران، تهدف هذه الدراسة إلى المقارنة بين جودة الخدمة وجودة الخدمة المدركة، والتعرف على أكثر هذين المقياسين ملائمة، وقد تم استخدام عينة مكونة من (643) من المسافرين على خطوط الأمريكية الكورية.

استخدمت الدراسة مقياسين هما: مقياس جودة الخدمة " SERVQUAL" ومقياس الجودة المدركة "SERVPERF". وتوصلت الدراسة بعد مقارنة النتائج باستخدام التحليل الإحصائي (T-Test) إلا إنّ مقياس جودة الخدمة كان أكثر ملائمة لقياس الجودة في صناعة الطيران بشكل عام.

دراسة قام بها (Rohbinson, Stewart, 1999) بعنوان " قياس جودة الخدمة : الفكر الحالي والاحتياجات المستقبلية. وتهدف هذه الدراسة إلى مراجعة المناقشات التي تدور حول كفاءة طريقة SERVQUA في قياس جودة الخدمة ومعرفة مناطق الاختلاف والاتفاق، وذلك للاستفادة منها في الأبحاث المستقبلية. حيث تم مناقشة الجدل حول فعالية مقياس جودة الخدمة " SERVQUAL" من خلال ستة أبعاد : هدف أداة القياس، و تعريف مفهوم نوعية الخدمة، ونماذج نوعية الخدمة، أبعاد نوعية الخدمة، وقضايا تتعلق بالتوقعات، وشكل أو بنية أداه القياس. وتوصلت الدراسة إلى أن نقطة الاتفاق الوحيدة هي إن جودة الخدمة موقف عام، وتختلف قناعة المستهلك أو الزبون، وان أدراك الأداء يجب إن يقاس. كما أظهرت الدراسة أيضاً إن قياس جودة الخدمة " SERVQUAL" اظهر بعض التقصير وهي قد تكون قابلة للتطبيق في مؤسسات الصيانة والإصلاح، والبنوك ، وأظهرت الدراسة إن هنالك تساؤلات عديدة حول المبادئ التي وجدت من خلالها " SERVQUAL"، وهو المقياس المناسب والمتوفر.

٨- دراسة (Wilson, 1996)، بعنوان "استخدام قاعدة أنظمة معلومات محوسبة في المنظمات العامة" حيث تهدف هذه الدراسة إلى قياس اتجاهات صانعي القرار اتجاه استخدام الحاسوب في تنظيم مدينة (رجموند) حيث قامت الدراسة بعمل مقارنة بين اتجاهات العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة نحو نظام المعلومات. حيث تمت دراسة أثر العوامل الديموغرافية (التعليم والعمر والجنس) على اتجاهات المستخدمين، وقد توصلت الدراسة إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى متخذي القرار نحو اعتماد الحاسوب في نظام المعلومات مع وجود بعض الخوف والقلق من ذلك، وقد توصلت الدراسة إلى أن المبحوثين بحاجة للتحفيز من أجل تقبل نظام المعلومات الجديد المحوسب، وتوصي الدراسة أن تعمل المنظمة على تشجيع العاملين على التعبير عن حاجاتهم من المعلومات، وحاجتهم الأساسية لاستخدام النظام وبخاصة فيما يتعلق بالتعليم على النظام الجديد، وهذا يساهم في تقليل القلق لدى العاملين من استخدام الحاسب ويزيد من اتجاهاتهم الإيجابية لاستخدام الحاسب في نظام المعلومات.

دراسة قام بها (Kappelman, 1996) بعنوان "تدريب المستخدم ومشاركته وأثر ذلك على نجاح تطبيق نظام المعلومات" حيث تم دراسة بعض النتائج النفسية لتدريب المستخدم النهائي لنظام المعلومات وذلك في المراحل المبكرة لتنفيذ نظام المعلومات، وقد اهتمت الدراسة بتطبيق نظرية الاتجاهات السلوكية على نجاح نظام المعلومات ويضمن الجانب النظري التفريق بين المعلومات بعد عملية تطوير النظام واتجاهاتهم نحو نظام المعلومات بعد عملية التطوير، وقد توصلت الدراسة إلى أن اشتراك المستخدم في التدريب لا يساهم مباشرة بنجاح نظام المعلومات ولكن يساهم في تقدير وضع المستخدم واحتياجاته، ولفهم نجاح نظام المعلومات ضمن مستوى المستخدم الفردي يجب الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد النفسية للمستخدم وذلك يتطلب معرفة أثر التدريب على رضا المستخدم لنظام المعلومات بالإضافة لاتجاهه نحوه، وقد توصلت الدراسة إلى أن التدريب الذي يتلقاه المستخدم على استخدام نظام المعلومات يكون بمثابة تفويض للمستخدم بالمشاركة بتطوير نظام المعلومات، ولذلك يصبح التدريب بمثابة

وظروف العمل ومنح الشرعية لمشاركة المستخدمين في نظام المعلومات وقد تم إجراء هذه الدراسة على (74) مفردة في أحد المنظمات وشملت جميع المستويات الإدارية.وقد توصلت الدراسة إلى أن إعطاء الشرعية للمستخدم في المشاركة في نظام المعلومات يعتبر عاملاً متوسطاً هاماً بين خصائص المستخدمين واتجاهاتهم نحو نظام المعلومات وأن العوامل الديموغرافية للمستخدم (العمر، الجنس، الخبرة، التدرب) تؤثر في شرعية مشاركة المستخدم في نظام المعلومات وتؤثر في اتجاهاتهم نحو النظام، ومن أهم نتائج الدراسة أنه من اجل فهم أفضل لاتجاهات المستخدمين نحو مشاركتهم في نظام المعلومات يجب الأخذ بعين الاعتبار معرفة اتجاهاتهم نحو مخرجات نظام المعلومات المحوسب ونحو عملية تطوير التطبيقات المستخدمة في نظام المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن تعزيز شرعية مشاركة المستخدم في إنشاء نظام المعلومات تتم من خلال الخبرة وزيادة قدرات ومهارات المستخدم، حيث إن ذلك يؤهله إلى المشاركة في عمل النظام وتطويره.

وفي دراسة قام بها (Pinsonneault & Kraemer, 1993) بعنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات على المديرين المتوسطين، وتهدف الدراسة الى فحص تأثير تقنية المعلومات على عدد المديرين المتوسطين في المنظمة حيث وجُد دليل بأن هنالك تناقض في الدراسات من حيث أن تقنية المعلومات تزيد عدد المديرين ودراسات أخرى تقول بأن تقنية المعلومات تنقص عدد المديرين المتوسطين، وأن هذا التناقض يُفسر بالنظر إلى آثار تقنية المعلومات على المديرين من حيث درجة المركزية في اتخاذ القرارات التنظيمية بشكل عام. وتوصلت الدراسة بأنه عندما يكون اتخاذ القرارات المحوسبة والقرارات التنظيمية مركزياً فأن المدير الأعلى سيستخدم تقنية المعلومات وهذا يقلل عدد المديرين المتوسطين في المنظمة ولكن عندما يكون اتخاذ القرارات المحوسبة والقرارات التنظيمية لا مركزياً فإن المديرين المتوسطين هم الذين سيستخدمون تقنية المعلومات وهذا يجعل عددهم في المنظمة يزيد.

وفي دراسة قام بها (Karpur, 1992) بعنوان "العوامل المرتبطة بـادراك الإنتاجية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة الخدمة"، وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم القيمة المكتسبة من نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من ناحية إنتاجية حيث ركزت الدراسة على تحديد إنتاجية نظام المعلومات من وجهة نظر المستفيد وتهدف الدراسة للتعرف على مدى إدراك المستخدم لإنتاجية تكنولوجيا المعلومات المختصة في بيئة العمل فقد تم دراسة أثر كل من المتغيرات الشخصية والمتغيرات التنظيمية والمتغيرات التكنولوجية على إنتاجية نظام المعلومات وقد تم التواصل إلى إن إدراك المستخدمين لإنتاجيتهم في استخدام نظام المعلومات يعمل على زيادة استخدام النظام وأن هذا الإدراك يعزى للشعور لدى المستخدمين لأنهم أكثر فاعلية وكفاءة وذلك بسبب أن النظام لديه قدرة على الابتكار والمرونة كما وقد توصلت الدراسة إلى أن رضا المستخدمين والخصائص التكنولوجية للنظام واتجاهات المستخدمين نحو النظام عوامل مرتبطة بشكل قوي مع أدارك المستخدمين لإنتاجية النظام وقد توصلت الدراسة أن تقدير مستوى المهارات للمستخدمين ورضاهم مرتبط بالتدريب الذي يخضعون له على نظام المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى أن تعزيز إدراك المستفيد لإنتاجية نظام المعلومات وإدراكه للتكنولوجيا المستخدمة في نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قيمة تكنولوجيا المعلومات ويزيد في أهميتها.

## سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة الأهداف والأسباب

تنشأ في المملكة سلطة تسمى (سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ) تتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري، ولها بهذه الصفة تملك الأموال المنقولة وغير المنقولة والقيام بجميع التصرفات القانونية اللازمة لتحقيق أهدافها، بما في ذلك إبرام العقود وقبول المساعدات والهبات والتبرعات ولها حق التقاضي ويكون مقرها في العقبة، ولها أن تنشئ مكاتب ارتباط داخل المملكة وخارجها(المادة 7 من قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة).

**أسباب نشأة المنطقة الاقتصادية الخاصة وأهدافها:**

1- أسباب اقتصادية: وذلك لتهيئة البيئة المناسبة لجذب الاستثمارات ورؤوس الأموال الأجنبية للتغلب على المشكلات الاقتصادية والاجتماعية في الوقت الذي زادت فيه نسبة المديونية الخارجية، ومحاولة الحكومة لتعويض ما خسرته جراء الحصار المفروض على العراق، وقد ساعد على ذلك وجود المقومات المطلوبة لإنشاء هذه المنطقة في العقبة وبالذات وجود الميناء والسكك الحديدية والمطار كما أن الحدود الجغرافية تسمح بإقامة حدود جمركية.

2- أسباب سياسية.

فيهدف إنشاؤها إلى (تعزيز القدرة الاقتصادية باستقطاب الأنشطة الاقتصادية المختلفة وجذب الاستثمارات إليها ) (الصقور، محمد،1986).

**مهام سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

وتتولى السلطة المهام التالية :

1- تنمية المنطقة وتأهيلها لاستقطاب الاستثمارات وإيجاد بيئة استثمارية متطورة لتنشيط الصناعة والتجارة والسياحة والخدمات في المنطقة .

2- زيادة فرص العمل للأردنيين وتدريب الأيدي العاملة وتأهيلها ورفع كفاءتها.

3- توفير خدمات البنية التحتية وذلك بتعزيز دور القطاع الخاص بالمشاركة في تطوير المنطقة .

4- منع الاحتكار وتشجيع المنافسة في الأنشطة داخل المنطقة .

5- تصميم مشاريع تطوير المنطقة في المجالات المختلفة وتنفيذها .

6- حماية البيئة في المنطقة .

7- تشجيع المؤسسات المسجلة على القيام بالبحث والتطوير ودعمه

8- تنمية الإقليم اقتصاديا واجتماعيا ووضع الخطط والبرامج اللازمة.

(المادة 9 من قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة)

**صلاحيات سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

تنظيم المدن والقرى والأبنية .

1- حماية البيئة ومصادر المياه والموارد الطبيعية والتنوع البيولوجي.

2- الشؤون البلدية وشؤون العمال .

3- إجراءات التفتيش الصحي على الحدود الدولية للمنطقة .

4- الإجراءات الجمركية .

5- تحصيل الضرائب والرسوم في المنطقة.

6- للسلطة إبرام عقود إيجار مع الغير لمدة لا تزيد على خمسين عاماً.

7- أي صلاحيات منوطة لجهات أخرى مع الغير لمدة لا تزيد على خمسين عاماً.

تنتقل إلى السلطة ملكية الأراضي المسجلة باسم الخزينة العامة التي تقع داخل حدود المنطقة ولها حق التصرف بأراضي الدولة غير المسجلة باسم الخزينة بالتأجير والاستثمار. (المادة 10- ب من قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة)

**إدارة سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

يتولى إدارة السلطة ويشرف على شؤونها (مجلس الموظفين) ويتكون من ستة أعضاء متفرغين بمن فيهم الرئيس ونائبه ويعينون بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب رئيس الوزراء على أن يقترن القرار بالإرادة الملكية، وتكون المدة أربع سنوات غير قابلة للتجديد وتكون مدة العضوية لتأليف أول مجلس سنتين للنصف الآخر من بينهم الرئيس ونائبه، ولمجلس الوزراء تحديد الرواتب والعلاوات وسائر الحقوق المالية للرئيس والأعضاء.

يشترط فيمن يعين في المجلس أن يكون أردني الجنسية ومن ذوي الكفاءة والخبرة والاختصاص، وغير محكوم بجناية أو جنحة مخلة بالشرف. (المادة 12 من منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة)

**موارد سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

تتكون مصادر التمويل للسلطة من الموارد الآتية:

1- المبالغ السنوية التي ترصد لها في الموازنة العامة

2- الرسوم والضرائب التي تستوفيها السلطة.

3- البدل الذي تتقاضاه السلطة مقابل الخدمات التي تقدمها للغير.

4- أي عوائد تأتى للسلطة وفقا لأحكام قانون المنطقة والأنظمة الصادرة عنه.

5- غرامات مخالفات القوانين المعمول بها في المنطقة.

6- القروض، وتكون بموافقة مجلس الوزراء سواءاً كانت من مصادر داخلية أم خارجية.

7- المساعدات والهيئات والتبرعات على أن تؤخذ موافقة مجلس الوزراء إذا كان المصدر غير أردني ، ويحول إلى الخزينة العامة أي فائض بتحقيق في موازنة السلطة السنوية مع مراعاة التزاماتها ،(وتعتبر أموالاً السلطة أموالاً عامة يتم تحصيلها وفقا لقانون تحصيل الأموال الأميرية). وتوزع الإيرادات المتأتية من ضريبيتي الدخل والمبيعات وفقا لأحكام قانون المنطقة الاقتصادية الخاصة على النحو التالي 75% تحول في نهاية كل شهر للخزينة و 25% للسلطة.

(المادة 19 من قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة)

**الأنشطة الاقتصادية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

لا تستفيد المؤسسات من الميزات والإعفاءات إلاّ بعد تسجيلها في السلطة ، ولا يجوز للسلطة تملك الحصص والأسهم في المؤسسات، وتعفى الشركات غير المسجلة لدى السلطة من التسجيل لدى مراقب الشركات..

1- يحق لأي شخص غير مسجل في السلطة ممارسة نشاطه ولكن دون الاستفادة من الميزات والإعفاءات .

2- تعامل البضائع المنتجة في المنطقة معاملة الدولة الأولى بالرعاية وتعامل البضائع والخدمات المحلية والأجنبية التي يتم إدخالها إلى المنطقة الجمركية معاملة البضائع المصدرة .

3- تتولى السلطة داخل حدود المنطقة صلاحيات جمركية وفق الأحكام التالية: مكافحة التهريب، وإصدار تعليمات الاستيراد والتصدير للمنطقة، وإعداد المعلومات الإحصائية لذلك.

4- لا تستوفى في المنطقة الضرائب والرسوم التالية:

- الرسوم الجمركية ورسوم الاستيراد والرسوم والضرائب الأخرى على المستوردات إليها.

- الضريبة على المبيعات أو أي ضريبة تحل محلها على المستوردات الى المنطقة أو المبيعات فيها من السلع والخدمات، وتعفى المؤسسة المسجلة من جميع الضرائب والرسوم بما في ذلك ضرائب الدخل والخدمات الاجتماعية وتوزيع أرباح الأسهم والحصص عن الدخل المتحقق في المؤسسات المسجلة من نشاطها في المملكة أو خارجها ، وتعفى من ضريبة الأبنية والأراضي ويستثنى الضرائب والرسوم المفروضة على المركبات باستثناء ما يسمح بإدخاله لاستعمال المؤسسات المسجلة كإدخال مؤقت.(المادة 22 من قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة)

**صلاحيات مجلس سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

رسم السياسة العامة للمنطقة وتنميتها وإقرار الخطط والبرامج اللازمة لتقيدها.

1- تخصيص المناطق الاستثمارية في المنطقة وتحديد استعمال الأراضي فيها.

2- إقرار الهيكل التنظيمي للجهاز التنفيذي في السلطة وجدول التشكيلات ووصف الوظائف لها.

3- الإشراف على الجهاز التنفيذي للسلطة وسير العمل فيها بما يضمن حسن الأداء.

4- وظائف المجلس البلدي وفقا الأحكام قانون البلديات والأنظمة الصادرة بمقتضاه.

5- اختصاصات المجلس الأعلى للتنظيم واختصاص لجنتيه اللوائية والمحلية.

6- استملاك الأراضي والعقارات اللازمة لأعمال السلطة وفقا لأحكام قانون الاستهلاك.

7- إقرار العقود والاتفاقيات التي تكون السلطة طرفا فيها.

8- إعداد مشروعات التشريعات اللازمة لأعمال السلطة ورفعها لمجلس الوزراء.

9- التنسيب لمجلس الوزراء بتعيين مدقق حسابات قانوني للسلطة.

10- إقرار مشروع الموازنة التقديرية السنوية للسلطة، ورفعه إلى مجلس الوزراء للمصادقة عليه بقرار التقرير السنوي عن نشاط السلطة وميزانيتها وحساباتها الختامية عن السنة المالية المنتهية ورفعها إلى مجلس الوزراء. (المادة 15 من قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة)

**دائرة النظم المعلوماتية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**

تعتمد دائرة النظم المعلوماتية في تنفيذ برامجها من خلال الشبكة اللاسلكية للربط الإلكتروني، وتعتبر الشبكة الوحيدة من نوعها في الأردن والدول المحيطة، وهي مجهزة بأحدث التقنيات التكنولوجية الحديثة وبقنوات اتصال عالية السرعة. وقامت دائرة النظم المعلوماتية بتنفيذ البنية التحتية للتكنولوجيا اللازمة لتطوير عمليات الحكومة الإلكترونية والذي سيكون من شأنها زيادة كفاءة العمل وتسهيل قنوات الاتصال لتصبح أسرع وأكثر كفاءة وأقل كلفة الأمر الذي سيعظم المزايا والحوافز المقدمة للمستثمرين كما سيعود بفوائد جمة على الحركة الاقتصادية في المنطقة .

كما وتقوم دائرة النظم المعلوماتية ومن خلال الشبكة اللاسلكية بتوصيل المكاتب الإدارية التابعة للسلطة مع المكاتب الخدمية المختلفة في أنحاء المنطقة مثل مكاتب الشحن على أرصفة الميناء ومراكز الجمرك بحيث تمكن مستخدمي الأنظمة المحوسبة

من الدخول إلى الشبكة عبر تطبيقات مباشرة لمتابعة العمليات المختلفة كمحتويات المستودعات والشحنات في مراكز التخليص على مدار الساعة. وحيث أنه سيتم ربط جميع نقاط الاتصال في المنطقة بما فيها مركز التوزيع الرئيسي للشبكة بالإضافة إلى ثمانية مواقع تشملها المرحلة الأولى من خطة العمل الاستراتيجية. وستتمكن مستقبلاً من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية/ الإنترنت/في المكتب وخارجه من خلال أجهزة انترنت محمولة على غرار الهاتف النقال. وبالإضافة إلى ما سبق تقوم دائرة النظم المعلوماتية إلى أعداد البرامج الحاسوبية لمختلف الدوائر والأقسام. (عمر القواس، اتصال شخصي، 22حزيران، 2003)

## أسئلة الدراسة وفرضياتها

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية :

1. ما مستوى جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة والمستخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ولكل بعد من أبعادها من وجهة نظر المبحوثين؟
2. ما مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟
3. ما مستوى فاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟

## فرضيات الدراسة :

وفقاً لهدف الدراسة المتعلق بأثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة في السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات، تشتمل هذه الدراسة على عدد من الفرضيات وهي جميعها بصورة الفرضية العدميةH0:

**الفرضية الأولى:لا يوجد اثر لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي ويتكون من ستة فرضيات وهي:**

**الفرضية 1.1:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في السلوك الإبداعي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 2.1:**لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في حل المشكلات لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 3.1:**لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في القابلية للتغيير لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 4.1:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في روح المجازفة لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة .

**الفرضية 5.1:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في سعة الاتصال لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 6.1:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة،

التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في تشـــجيع الإبـداع لـدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية الثانية: لا يوجد أثر لجودة تكنولوجيا نظام المعلومـات الإداريـة المدركة في فاعلية عملية اتخاذ القرارات ويتكون من ست فرضيات وهي:**

**الفرضية 1.2:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجـودة تكنولوجيـا نظـام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور المادية، الاعتماديـة، الاسـتجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في فاعلية اتخـاذ القـرارات لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 2.2:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجـودة تكنولوجيـا نظـام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور الماديـة، الاعتماديـة، الاسـتجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في مرحلة تحديد المشاكل لـدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 3.2:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجـودة تكنولوجيـا نظـام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور الماديـة، الاعتماديـة، الاسـتجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في مرحلة تطوير البدائل لـدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 4.2:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجـودة تكنولوجيـا نظـام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور الماديـة، الاعتماديـة، الاسـتجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في مرحلة تقيم البدائـل لـدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 5.2:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجـودة تكنولوجـيا نظـام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور الماديـة، الاعتماديـة، الاسـتجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في مرحلة اختيار البدائل لـدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية 6.2:** لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجـــودة تكنولوجيـا نظــام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور الماديـــة، الاعتماديـــة، الاســتجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في مرحلة الرقابـــة والمتابعـــة لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

**الفرضية الثالثة: لا يوجد اثـــر للعوامـــل الديموغرافيـــة علـــى تصـــورات المبحوثين لمتغير السلوك الإبداعي.**

**الفرضية 1.3:** لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حــول السلوك الإبداعي في سلطة منطقة العقبـــة الاقتصاديـــة الخاصـــة تعـــزى للمتغيرات الديموغرافية(الجنـــس، العمـــر، ســـنوات الخـــبرة، المســـتوى الإداري).

# الفصل الثالث

# المنهجية والتصميم

## أسلوب الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة، الذي ينطلق من دراسة الأبعاد النظرية لنظام المعلومات الإدارية وجودتها والسلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات، وذلك من خلال إجراء المسح المكتبي من أجل بناء الإطار النظري، والاطلاع على الدراسات السابقة، وكذلك اعتمدت الدراسة على الأسلوب الميداني وذلك باستخدام استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها, وتم تصمييم جزء من الاستبانة بالاعتماد على مقاييس مستخدمة من قبل باحثين اخرين.

## مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي تكنولوجيا نظام المعلومات الادارية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، والبالغ عددهم (250) موظفاً حسب قائمة بأسماء هؤلاء الموظفين قدمت من دائرة شؤون العاملين في السلطة. وقد تم اختيار هذه المنظمة لتطور نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم فيها، ولما لها من أثر في الاقتصاد الوطني الأردني، وتم توزيع استبانات الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة عن طريق مساعدة مدير دائرة النظم المعلوماتية، وذلك بتوجيه كتاب رسمي لكل فرد من أفراد مجتمع الدراسة للمساعدة في تعبئة الاستبانه، حيث تم استرجاع (214) استبانه من مجموع الاستبانات الموزعة على مجتمع الدراسة، وتم استبعاد (10) استبانات فقط وذلك لعدم صلاحيتها وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (204) استبانات لتشكل ما نسبته (81.6%) من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة :

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة حول نظم المعلومات الإدارية والسلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات وانسجاماً مع أهداف الدراسة ولغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، فقد تم تطوير استبانه مكونة من أربعة أجزاء هي :

**الجزء الأول :** ويشتمل على معلومات شخصية عن أفراد مجتمع الدراسة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وتشمل ( الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والمستوى الإداري ).

**الجزء الثاني :** ويتكون من (27) فقرة تقيس متغير جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية، حيث تم تصميم هذا الجزء بالاعتماد على مقياس (SERVQUAL) الذي تم تطويره عام 1988 من قبل ثلاثة باحثين بارسورامان، بيري وزيثيان (Parasuraman , Berry , Zethithan,1988 )، والذي يتعلق بجودة الخدمات المتعلقة بنظم المعلومات التسويقية، وقام الباحث بتعديله وإضافة بُعد سمّاه ( خصائص المعلومات) ليتناسب وأهداف الدراسة ويتكون هذا الجزء من الأبعاد التالية :

1- **الأمور المادية :** وتقاس من خلال الفقرات 1 – 5 .
2- **الاعتمادية :** وتقاس من خلال الفقرات 6 – 11 .
3- **الاستجابة :** وتقاس من خلال الفقرات 12 – 15 .
4- **التأكيدية :** وتقاس من خلال الفقرات 16 – 19 .
5- **التعاطفية :** وتقاس من خلال الفقرات 20 – 23 .
6- **خصائص المعلومات:** وتقاس من خلال الفقرات 24 – 27.

**الجزء الثالث :** ويتكون من (22) فقرة تقيس متغير السلوك الإبداعي ، وتم كذلك تصميم هذا الجزء بالاعتماد على مقياس ايتلي و اوكيف (Ettlie & Okeefe 1988) والذي تم استخدامه من قبل مجموعة من الباحثين ( السالم 1999) ، ( ذياب وخضير و ذياب، 1995 ) ، وكذلك قام الباحث بتعديله ليتناسب وطبيعة مهام العاملين في مجتمع الدراسة .

ويتكون هذا المتغير من الأبعاد التالية :

1- **حل المشاكل** : ويقاس من خلال الفقرات 28 – 32 .

2- **قابلية التغيير** : ويقاس من خلال الفقرات 33 – 37 .

3- **روح المجازفة**: ويقاس من خلال الفقرات 38 – 40 .

4- **سعة الاتصال** : ويقاس من خلال الفقرات 41 – 44 .

5- **تشجيع الإبداع**: ويقاس من خلال الفقرات 45 – 49 .

**الجزء الرابع** : ويتكون من (20) فقرة تقيس متغير فاعلية اتخاذ القرارات وتم تصميم هذا الجزء من قبل الباحث بالاعتماد على أدبيات اتخاذ القرارات ويتكون هذا المتغير من الأبعاد التالية :

1- **تحديد المشكلة** : ويقاس من خلال الفقرات 50 – 53

2- **تطوير البدائل** : ويقاس من خلال الفقرات 54 – 57 .

3- **تقييم البدائل** : ويقاس من خلال الفقرات 58 – 61 .

4- **اختيار البدائل** : ويقاس من خلال الفقرات 62 – 65 .

5- **الرقابة والمتابعة** : ويقاس من خلال الفقرات 66 – 69.

وقد تم قياس الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي ، وما على مفردة الدراسة إلا وضع إشارة (X) على واحدة من اختيارات الإجابة وهي تنطبق دائماً (5)، تنطبق غالباً (4)، تنطبق أحياناً (3)، تنطبق نادراً (2)، لا تنطبق أبداً (1) .

**صدق وثبات أداة الدراسة :**

تم عرض الاستبانه على (12) محكم من أعضاء هيئة التدريس في كليات الاقتصاد في الجامعات الرسمية الأردنية للتحقق من مدى صدق محتوى فقرات الاستبانه وإبداء آرائهم حول كل فقرة من فقرات الاستبانه وانسجامها مع متغيرات وأبعاد الدراسة، واستجاب منهم (8) محكمين فقط، وبعد الاطلاع على أراء المحكمين تم تعديل محتوى بعض الفقرات ، وحذف فقرات أخرى، ودمج بعض الفقرات . وكذلك تم عرض الاستبانه على عينة اختبارية استطلاعية تعدادها (30) مفردة من مفردات مجتمع الدراسة ، للتعرف على درجة وضوح

وفهم فقرات الاستبانه من وجهة نظرهم ، وتم إعادة صياغة بعض الفقرات لتكون أكثر وضوحاً وفهماً لبقية أفراد مجتمع الدراسة .

أما فيما يتعلق باختبار ثبات الاستبانه ، فقد تم استخراج معامل الثبات للاتساق الداخلي باستخراج قيم كرونباخ الفا (Cronbach Alpha ) بالرغم من أن بعض متغيرات الاستبانة قد خضعت للثبات من قبل باحثين آخرين ، ولكن لتأكيد ذلك ، وكانت النتائج كالآتي :

| اسم المتغير | معامل الثبات كرونباخ الفا |
|---|---|
| جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية | 0.9181 |
| السلوك الإبداعي | 0.8551 |
| فاعلية اتخاذ القرار | 0.9553 |
| كافة متغيرات الدراسة | 0.9487 |

ويلاحظ من قيم كرونباخ الفا أعلاه بأن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة ، وقد يعود السبب في ارتفاع قيم كرونباخ الفا إلى تجانس مجتمع الدراسة من حيث المؤهلات العلمية والنوعية.

**المعالجة الإحصائية :**

لفرض الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التالية .

1- مقياس الإحصاء الوصفي (Description Statistic)، وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة اعتماداً على النسب المئوية والتكوارات، والإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب متغيراتها حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية .

2- تحليل الانحدار المتعدد ( Multiple Regression Analyses): لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، وأثر المتغيرات المستقلة على التابعة .

3- تحليل التباين الأحادي ( ANOVA ) لإختبار أثر المتغيرات الديمغرافية على المتغيرات المستقلة والتابعة.

## التعريفات الإجرائية :

**جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الادارية:**

وهي إدراك مستخدمي نظام المعلومات الادارية بأن تكنولوجيا نظام المعلومات المستخدم تفي بمتطلباتهم وهي أعلى من المستوى الحقيقي لتوقعاتهم عن مستوى الخدمة، ويتكون من الابعاد التالية:

1- **المادية ( Tangibles ):** ويشير الى حسن مظهر الأجهزة والعاملين ووسائل الاتصال المستخدمة في نظام المعلومات .

2- **الاعتمادية ( Reliablity ):** وتشير الى قدرة نظام المعلومات في تقديم الخدمات المطلوبة الى المستفيدين بدقة واستقلالية.

3- **الاستجابية ( Responsiveness ) :** وتشير إلى رغبة العاملين في تكنولوجيا نظام المعلومات الادارية في خدمة المستفيدين منه واستجابتهم لمطالبهم.

4- **التأكيدية ( Assurance ) :** قدرة ومعرفة نظام المعلومات الادارية في خلق الثقة في مستخدميه .

5- **التعاطفية ( Empathy) :** تشير الى الاهتمام الزائد من قبل العاملين في النظام الى المستفيدين منه .

6- **خصائص المعلومات :** وتشير الى توفر نوعية جيدة من المعلومات تتصف بالدقة والشمولية، وقابلية القياس والملائمة لاحتياجات المستفيدين المستقبلية .

**السلوك الإبداعي:**

ويقصد به السلوك المميز الذي يمارسه الفرد في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينتج عنه نتاج جديد أو خدمة جديدة ، ويتمثل هذا السلوك بالأبعاد الفرعية الآتية:

1- **سعة الاتصال :** ويشير الى مدى امتلاك الفرد الفرصة لنقل وتفسير الاتصالات الواردة من أجزاء المنظمة وأقسامها أي المجموعة التي يعمل بها ومدى قدرة الفرد على توسيع الاتصالات لتشمل جهات خارجية .

2- **حل المشاكل :** وتشير الى قدرة الفرد في اكتشاف المشاكل بهدف حلها بأساليب جديدة لفترة زمنية قصيرة بالرغم من ندرة المعلومات .

3- **المجازفة وتحمل المخاطرة :** مدى قبول الفرد وميله وشجاعته في القيام بأعمال ابداعية ذات مخاطر غير عادية .

4- **تشجيع الإبداع :** مدى استعداد الفرد لتقديم المعلومات والمساعدات الأساسية لذوي الأفكار الجديدة في المجموعة، ومدى استعداده لتوظيف الأفكار والطرق الجديدة في موقع عمله .

5- **قابلية التغيير :** مدى استعداد الفرد لمناقشة أمور العمل بصراحة مع رؤسائه وحثهم على التغيير عن طريق إيجاد طرق جديدة في العمل .

**فاعلية عملية اتخاذ القرار:**

قدرة العاملين على توفير المعلومات الكافية وايجاد البدائل المناسبة وتقييم البديل الافضل على تحقيق الهدف المرغوب ويتكون هذه المتغير من مجموعة من الأبعاد هي:

1-**تحديد المشكلة:** وتشير إلى قدرة العاملين على تحديد المشاكل التي يواجهونها من المنظمة حسب أهميتها ووظيفتها وحجمها ودرجة تعقيدها .

2- **تطوير البدائل :** وهي قدرة الأفراد العاملين على تحديد مزايا وعيوب وتكاليف ومساهمة كل بديل في تحديد هدف القرار المراد اتخاذه.

3- **تقييم البدائل:** ويشير إلى قدرة العاملين على توقع درجة المنفعة والنتائج المترتبة من كل بديل من بدائل القرار.

4- **اختيار البديل:** وهي قدرة العاملين على اختيار البديل الأفضل للتطبيق العملي والمقبول من قبل العاملين والمناسب لإمكانية المنظمة وتطبيقة على ارض الواقع.

5- **الرقابة والمتابعة:** ويشير إلى قدرة الأفراد العاملين في قياس الآثار المرتبة على قراراتهم واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها اثناء عملية تنفيذ القـرارات والحكم على مشروعية القرار.

# الفصل الرابع
# عرض وتحليل النتائج

## خصائص مجتمع الدراسة .

تكون مجتمع الدراسة من مستخدمي جهاز الحاسوب في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وقد شملت المتغيرات الشخصية الآتية: الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة ، ويبين الجدول رقم(3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفق هذه المتغيرات.

جدول رقم (3)

التوزيع التكراري لخصائص مجتمع الدراسة

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | 148 | %72.5 |
| | أنثى | 56 | %27.5 |
| العمر | 25 سنة فأقل | 35 | %17.2 |
| | 26-35 سنة | 105 | %51.5 |
| | 36-46 سنة | 44 | %21.6 |
| | 47 سنة فأكثر | 20 | %9.8 |
| المؤهل العلمي | ثانوية عامة فما دون | 13 | %6.4 |
| | دبلوم متوسط | 25 | %12.3 |
| | بكالوريوس | 139 | %68.1 |
| | دراسات عليا | 27 | %13.2 |
| الخبرة | 5 سنوات فأقل | 102 | %50 |
| | 6-10 سنوات | 50 | %24.5 |
| | 11-15 سنة | 32 | %15.7 |
| | 16 سنة فأكثر | 20 | %9.8 |

يوضح الجدول رقم (3) أن عدد الذكور يزيد عن ضعفي عدد الإناث ، حيث بلغت نسبة الذكور (72.5%) من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (27.5%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة .

أما فيما يتعلق بمتغير العمر فقد شكلت فئة (26-35) سنة أعلى نسبة، حيث كانت نسبة هذه الفئة (51.5%) من مجتمع الدراسة ، تلاها في ذلك الفئة (36-46) سنة حيث كانت نسبتها (21.6%) من مجتمع الدراسة، ثم تلا ذلك الفئة العمرية (25 سنة فأقل) بنسبة مقدارها (17.2%)، أما أقل فئة عمرية فكانت فئة (47 سنة فأكثر)، حيث كانت نسبتها (9.8%) من مجتمع الدراسة.

أما متغير المؤهل العلمي، فكانت أعلى نسبة لفئة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم (68.1%) ، تلاهم في ذلك حملة الدراسات العليا بنسبة (13.2%)، ثم تلاهم فئة حملة الدبلوم بنسبة (12.3%)، وأخيراً جاءت فئة ثانوية عامة فما دون بنسبة (6.4%).

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فقد كانت أعلى نسبة هي فئة (5 سنوات فأقل) حيث بلغت هذه النسبة (50%) وتلاها في ذلك فئة (6-10) سنوات حيث بلغت النسبة (24.5%) ثم تلاها في ذلك فئة (11-15 سنة) بنسبة (15.7%)، وأخيراً جاءت فئة (16 سنة فأكثر) هي أقل نسبة، حيث شكلت النسبة (9.8%) من مجتمع الدراسة.

## أسئلة الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم عرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة، بحيث كان (ينطبق دائماً 5) و (تنطبق غالباً 4) و(تنطبق أحياناً 3) و(تنطبق نادراً 2) (لا تنطبق 1) وبناءً على ذلك وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة. وسؤاله مجموعة من المتخصصين في منهجية البحث العلمي عن الوسط الحسابي المقبول إدارياً لتقسيم استجابات المبحوثين إلى ثلاثة فئات (مرتفعة، متوسطة، متدنية). اعتمدت الدراسة الفئات التالية لتصنيف استجابات المبحوثين ضمنها:

1 - 2.49 مستوى التصورات متدنياً.

2.5- 3.49 مستوى التصورات متوسطاً.

3.5 - 5.00 مستوى التصورات مرتفعاً.

**السؤال الأول: ما هو مستوى جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ولكل بعد من أبعادها من وجهة نظر المبحوثين؟**

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين عن أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة والمستخدمة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

| تسلسل الفقرات في الاستبانة | اسم البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب حسب النسبية | المستوى بالنسبة للمتوسط |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5-1 | الأمور المادية | 4.16 | 0.51 | %83.22 | 1 | مرتفع |
| 11-6 | الاعتمادية | 3.93 | 0.67 | %78.59 | 4 | مرتفع |
| 15-12 | الاستجابة | 3.84 | 0.65 | %76.76 | 5 | مرتفع |
| 19-16 | التأكيدية | 4.09 | 0.54 | %81.89 | 2 | مرتفع |
| 23-20 | التعاطفية | 3.94 | 0.69 | %78.70 | 3 | مرتفع |
| 27-24 | خصائص المعلومات | 3.61 | 0.67 | %72.11 | 6 | مرتفع |
| المتوسط الحسابي الكلي لجودة تكنولوجيا المعلومات | | 3.93 | 0.51 | %78.55 | - | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسط الكلي لأبعاد جودة تكنولوجيا المعلومات المدركة قد جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي (3.93) وبأهمية نسبية (78.55%)، وقد جاء في المرتبة الأولى بُعد الأمور المادية بمتوسط حسابي (4.16)، وبأهمية نسبية (83.22%)، تلا ذلك بُعد التأكيدية بمتوسط حسابي (4.09) وبأهمية نسبية (81.89%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد التعاطفية بمتوسط حسابي (3.94) وبأهمية نسبية (78.70%)، وجاء بُعد الاعتمادية في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.93) وبأهمية نسبية (78.59%)، في حين جاء بُعد الاستجابة في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.84) وبأهمية نسبية (76.76%)، وأخيراً جاء بعد خصائص المعلومات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.61) وبأهمية نسبية (72.11%). وبشكل عام تدل النتائج أعلاه أن إدراك مستخدمي المعلومات في هذه السلطة كانت إيجابية مما يعني إن جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في هذه السلطة مرتفعة.

**السؤال الثاني: ما هو مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟**

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين عن أبعاد السلوك الإبداعي للعاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

| تسلسل الفقرات في الاستبانة | اسم البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب حسب النسبية | المستوى بالنسبة للمتوسط |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 32-28 | حل المشاكل | 3.8382 | 0.7962 | %76.76 | 1 | مرتفع |
| 37-33 | قابلية التغيير | 3.6544 | 0.7925 | %73.09 | 3 | مرتفع |
| 40-38 | روح المجازفة | 2.7941 | 0.9872 | %55.88 | 5 | مرتفع |
| 44-41 | سعة الاتصال | 3.7230 | 0.6827 | %74.46 | 2 | مرتفع |
| 49-45 | تشجيع الإبداع | 3.5078 | 0.8467 | %70.16 | 4 | مرتفع |
| المتوسط الكلي لأبعاد السلوك الإبداعي | | 3.5035 | 0.5493 | %70.07 | - | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسط الكلي لأبعاد السلوك الإبداعي قد جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي مقداره (3.5035) بأهمية نسبية (70.07%)، وقد جاء بُعد حل المشاكل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.8382)، وبأهمية نسبية (76.76%)، تلا ذلك بُعد سعة الاتصال بمتوسط حسابي (3.7230) وبأهمية نسبية (74.46%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد قابلية التغيير بمتوسط حسابي (3.6544) وبأهمية نسبية (73.09%)، في حين جاء بُعد تشجيع الإبداع في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.5078) وبأهمية نسبية (70.16%)، وأخيراً جاء بُعد روح المجازفة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.7941) وبأهمية نسبية (55.88%). مما يدل على أن المبحوثين في السلطة يتمتعون بسلوك إبداعيّ إيجابي يتصف بالرغبة في حل المشاكل وسعة الاتصال والقابلية للتغيير.

**السؤال الثالث: ما هو مستوى فاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة من وجهة نظر المبحوثين؟**

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين على فاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

| تسلسل الفقرات في الاستبانة | اسم البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب حسب النسبية | المستوى بالنسبة للمتوسط |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 53-50 | تحديد المشكلة | 3.6654 | 0.8451 | %73.31 | 1 | مرتفع |
| 57-54 | تطوير البدائل | 3.4706 | 0.7309 | %69.41 | 4 | متوسط |
| 61-58 | تقييم البدائل | 3.5735 | 0.7429 | %71.47 | 2 | مرتفع |
| 65-62 | اختيار البدائل | 3.4828 | 0.6994 | %69.66 | 3 | متوسط |
| 69-66 | الرقابة والمتابعة | 3.3370 | 0.8290 | %66.74 | 5 | متوسط |
| المتوسط الكلي لأبعاد فاعلية اتخاذ القرار | | 3.5059 | 0.6512 | %70.12 | - | مرتفع |

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسط الكلي لفاعلية عملية اتخاذ القرار قد جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي مقداره (3.5059) وبأهمية نسبية (70.12%)، وقد جاء بُعد تحديد المشكلة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.6654)، وبأهمية نسبية (73.31%)، تلا ذلك بُعد تقييم البدائل بمتوسط حسابي (3.5735) وبأهمية نسبية (71.47%)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد اختيار البدائل بمتوسط حسابي (3.4828) وبأهمية نسبية (69.66%)، في حين جاء بُعد تطوير البدائل في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.4706) وبأهمية نسبية (69.41%)، وأخيراً جاء بُعد الرقابة والمتابعة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.3370) وبأهمية نسبية (66.74%). مما يدل على أن القرارات التي تتخذ في هذه السلطة هي قرارات فاعلة تحقق أهداف السلطة ويتم فيها تحديد وتقييم واختيار البدائل بطرق مناسبة ومرضية.

## فرضيات الدراسة

**الفرضية الأولى: لا يوجد اثر لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في السلوك الإبداعي**

وقد تم استخدام نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات المحور الأول.

**الفرضية 1.1: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في السلوك الإبداعي لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (السلوك الإبداعي).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.197 | 0.078 | 0.184 | **2.527 | 0.012 |
| الاعتمادية | 0.003 | 0.103 | 0.037 | 0.290 | 0.772 |
| الاستجابة | 0.104 | 0.075 | 0.122 | 1.382 | 0.168 |
| التأكيدية | 0.193 | 0.070 | 0.191 | *2.770 | 0.006 |
| التعاطفية | 0.174 | 0.074 | 0.217 | **2.343 | 0.020 |
| خصائص المعلومات | 0.242 | 0.070 | 0.335 | *3.464 | 0.001 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.01)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.05)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ((α = 0.01) ودرجات حرية (203) =2.326

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ((α = 0.05) ودرجات حرية (203) = 1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (8) إلى أن هناك أثراً للبُعدين المستقلين (خصائص المعلومات، التأكيدية)، في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي)، استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة هي لخصائص المعلومات (3.464) وللتأكيدية (2.770) وقيم (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذين البُعدين، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي (خصائص المعلومات، والتأكيدية)، في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة لبُعدي (خصائص

المعلومات، والتأكيدية)، في المتغير التابع الكلي (السـلوك الإبداعـي)، وأشـارت النتائج في الجدول أعلاه إلى أن هناك أثـراً للبُعـد المسـتقل (الأمـور الماديـة، والتعاطفية)، في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي)، استناداً إلى أن قيمـة (T) المحسوبة وهي و للأمور المادية (2.527) وللتعاطفية(2.343) وقيم (T) المحسـوبة أكبر من قيمتها الجدولية (1.645)، على مستوى دلالة (α =0.05)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص علـى أنـه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي(الأمور المادية، والتعاطفية)، في المتغير التـابع الكلي (السلوك الإبداعي). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثـر ذو دلالة إحصائية لبُعدي(الأمور المادية، والتعاطفية)، في المتغير التابع الكلي (السـلوك الإبداعي)، أما فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل (الاعتمادية) و (الاستجابة)، فقـد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (8) أنه لا يوجد أثر ذو دلالـة إحصائيـة لهذين البُعدين المستقلين في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي)، ممـا يقتضـي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـهذين البُعدين المستقلين، في المتغير التابع (السلوك الإبداعي)، استناداً إلـى أن قيـم (T) المحسوبة، وهي للاعتماديـة (0.290) وللاسـتجابية (1.382) أقـل مـن قيمتـها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 2.1:لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائيـة لجـودة تكنولوجيـا نظـام المعلومات الإدارية المدركة( الأمـور الماديـة، الاعتماديـة، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في حـل المشاكل لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبـة الاقتصاديـة الخاصة.**

جدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (حل المشاكل).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.507 | 0.107 | 0.326 | *4.758 | 0.000 |
| الاعتمادية | 0.163 | 0.141 | 0.137 | 1.152 | 0.251 |
| الاستجابة | 0.128 | 0.102 | 0.104 | 1.251 | 0.213 |
| التأكيدية | 0.121 | 0.095 | 0.083 | 1.273 | 0.205 |
| التعاطفية | 0.006 | 0.101 | 0.054 | 0.622 | 0.535 |
| خصائص المعلومات | 0.534 | 0.096 | 0.510 | *5.586 | 0.000 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.01)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (($\alpha$ - 0.01) ودرجات حرية (203) =2.326

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (9) إلى أن هناك أثر لبُعدي المستقل (الأمور المادية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (حل المشاكل)، استناداً إلى ارتفاع قيمة (T) المحسوبة عن قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.01)، ودرجات حرية (203)، وهي للأمور المادية (4.758) ولخصائص المعلومات (5.586)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذين البُعدين، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي (الأمور المادية، وخصائص المعلومات)، في المتغير التابع (حل المشاكل). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي (الأمور المادية، وخصائص المعلومات)، في المتغير التابع (حل المشاكل)، أما فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل (الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، والتعاطفية)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (9) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (حل المشاكل)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة، في المتغير التابع (حل المشاكل)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي للاعتمادية (1.152)

وللاستجابية (1.251) وللتأكيدية(1.273) وللتعاطفية(0.622)، وجميعها أقــل مـن قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 3.1:لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائيــة لجـودة تكنولوجيـا نظـام المعلومات الإدارية المدركة( الأمــور الماديــة، الاعتماديــة، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصــائص المعلومــات) فــي القابلية للتغيير لدى المبحوثين فــي سـلطة منطقــة العقبــة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (قابلية التغيير).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.009 | 0.127 | 0.064 | 0.777 | 0.438 |
| الاعتمادية | 0.006 | 0.168 | 0.023 | 0.161 | 0.873 |
| الاستجابة | 0.208 | 0.122 | 0.170 | 1.706 | 0.090 |
| التأكيدية | 0.0064 | 0.113 | 0.044 | 0.566 | 0.572 |
| التعاطفية | 0.0098 | 0.120 | 0.017 | 0.165 | 0.869 |
| خصائص المعلومات | 0.506 | 0.114 | 0.486 | *4.457 | 0.000 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.01)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ((α = 0.01) ودرجات حرية (203) = 2.326

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (10) إلى أن هنــاك أثــراً لبُعــد المتغير المستقل (خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (قابلية التغيير)، اســتناداً إلى قيمة (T) المحسوبة(4.457) أكبر من قيمتها الجدولية (2.326 )، على مســتوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالــة إحصائيــة لبُعــد ( خصــائص المعلومات)، في المتغير التابع (قابلية التغيير). وقبول الفرضية البديلة التي تنــص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد( خصائص المعلومات)، في المتغير التابع

(قابلية التغيير)، أما فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، والتعاطفية)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (10) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (قابلية التغيير)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة، في المتغير التابع (قابلية التغيير)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي للأمور المادية(0.777)، وللاعتمادية (0.161) وللاستجابية (1.706) وللتأكيدية(0.566) وللتعاطفية(0.165)، وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 4.1: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في روح المجازفة لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة .**

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (روح المجازفة).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.0046 | 0.157 | 0.024 | 0.297 | 0.767 |
| الاعتمادية | 0.281 | 0.207 | 0.190 | 1.354 | 0.177 |
| الاستجابة | 0.0054 | 0.151 | 0.036 | 0.360 | 0.719 |
| التأكيدية | 0.752 | 0.140 | 0.415 | *5.380 | 0.000 |
| التعاطفية | 0.340 | 0.149 | 0.236 | **2.286 | 0.023 |
| خصائص المعلومات | 0.127 | 0.140 | 0.098 | 0.906 | 0.366 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.01)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.05)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (α = 0.01) ودرجات حرية (203) = 2.326

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (α = 0.05) ودرجات حرية (203) = 1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (11) إلى أن هناك أثراً لبُعد المتغير المستقل (التأكيدية)، في المتغير التابع (روح المجازفة)، استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة(5.380) والتي هي أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (التأكيدية)، في المتغير التابع (روح المجازفة). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد ( التأكيدية)، في المتغير التابع (روح المجازفة)، وأشارت النتائج إلى أن هناك أثراً لبُعد المتغير المستقل (التعاطفية)، في المتغير التابع (روح المجازفة)، استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة(2.286) أكبر من قيمتها الجدولية (1.645)، على مستوى دلالة (α =0.05)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد ( التعاطفية)، في المتغير التابع (روح المجازفة). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (التعاطفية)، في المتغير التابع (روح المجازفة)، أما فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، خصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (11) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (روح المجازفة)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة، في المتغير التابع (روح المجازفة)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي للأمور المادية(0.297)، وللاعتمادية (1.354) وللاستجابية (0.360) ولخصائص المعلومات(0.906)، وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 5.1: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في سعة**

الاتصال لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

جدول رقم (12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (سعة الاتصال).

| البعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.345 | 0.096 | 0.258 | *3.587 | 0.000 |
| الاعتمادية | 0.0001 | 0.127 | 0.002 | 0.013 | 0.989 |
| الاستجابة | 0.138 | 0.092 | 0.131 | 1.495 | 0.137 |
| التأكيدية | 0.226 | 0.086 | 0.180 | *2.632 | 0.009 |
| التعاطفية | 0.479 | 0.091 | 0.481 | *5.249 | 0.000 |
| خصائص المعلومات | 0.0082 | 0.086 | 0.093 | 0.966 | 0.335 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α = 0.01)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ((α = 0.01) ودرجات حرية (203) = 2.326

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (12) إلى أن هناك أثراً لبُعد المتغير المستقل (التعاطفية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة(5.249) أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (التعاطفية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (التعاطفية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، وأشارت النتائج إلى أن هناك أثراً لبُعد المتغير المستقل (الأمور المادية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة(3.587) أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد ( الأمور المادية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد ( الأمور

المادية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، ويبين الجدول أعلاه إلى أن هناك أثراً لبُعد المتغير المستقل (التأكيدية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة(2.632) أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد ( التأكيدية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد ( التأكيدية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، أما فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل ( الاعتمادية، الاستجابة، خصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (12) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (سعة الاتصال)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي للاعتمادية (0.013) وللاستجابية (1.495) وخصائص المعلومات(0.966)، وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 6.1: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في تشجيع الإبداع لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تشجيع الإبداع).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.008 | 0.138 | 0.050 | 0.596 | 0.552 |
| الاعتمادية | 0.243 | 0.183 | 0.192 | 1.328 | 0.186 |
| الاستجابة | 0.515 | 0.133 | 0.394 | *3.876 | 0.000 |
| التأكيدية | 0.006 | 0.123 | 0.045 | 0.566 | 0.572 |
| التعاطفية | 0.0006 | 0.131 | 0.005 | 0.050 | 0.960 |
| خصائص المعلومات | 0.128 | 0.124 | 0.115 | 1.031 | 0.304 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.01)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (α = 0.01) ودرجات حرية (203) = 2.326

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (13) إلى أن هناك أثر لبُعد المتغير المستقل (الاستجابة)، في المتغير التابع (تشجيع الإبداع)، استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة(3.876) أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (الاستجابة)، في المتغير التابع (تشجيع الإبداع). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد ( الاستجابة)، في المتغير التابع (تشجيع الإبداع)، أما فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل ( الأمور المادية، الاعتمادية، التأكيدية، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (13) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (تشجيع الإبداع)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة، في المتغير التابع (تشجيع الإبداع)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي للأمور المادية(0.596)، للاعتمادية (1.328)

وللتأكيدية(0.566) وللتعاطفية(0.050) ولجودة المعلومات(1.031)، وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية الثانية: اثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في فاعلية عملية اتخاذ القرارات:**

وقد تم استخدام نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات المحور الثاني.

جدول رقم (14)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتأكد من ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية

| رقم الفرضية | المتغير التابع | درجات الحرية | قيمة معامل الارتباط R | قيمة معامل التحديد $R^2$ | قيمة F المحسوبة* | مستوى دلالة F |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الأولى | فاعلية اتخاذ القرار | (6، 197) | 0.520 | 0.271 | 12.185 | 0.000 |
| الثانية | تحديد المشكلة | (6، 197) | 0.619 | 0.383 | 20.382 | 0.000 |
| الثالثة | تطوير البدائل | (6، 197) | 0.325 | 0.106 | 3.877 | 0.001 |
| الرابعة | تقييم البدائل | (6، 197) | 0.453 | 0.205 | 8.498 | 0.000 |
| الخامسة | اختيار البدائل | (6، 197) | 0.542 | 0.293 | 13.629 | 0.000 |
| السادسة | الرقابة والمتابعة | (6، 197) | 0.398 | 0.159 | 6.190 | 0.000 |

• ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.0001)

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة (α =0.01) ودرجات حرية (6، 197) -3.017

المتغير المستقل: أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة ( الأمور المادية, الاعتمادية, الاستجابة, التأكيدية, التعاطفية, خصائص المعلومات)

يتبين من معطيات جدول رقم (14) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية(3.017) على مستوى دلالة (α =0.01) ودرجات حرية (6، 197)، ويتضح من نفس الجدول أن أبعاد المتغير المستقل في هذا النموذج للفرضية الثانية تُفسر ما مقداره (27.1%) من التباين في المتغير التابع(فاعلية اتخاذ القرار)، وهي قوة تفسيرية منخفضة، كما وفسرت أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة ما مقداره(38.3%) من التباين في المتغير التابع(تحديد المشكلة)، أما بالنسبة للقوة التفسيرية في الفرضية الثالثة فإن أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة فسرت ما مقداره

(10.6%) من التباين في المتغير التابع(تطوير البدائـــل)، وفســرت أبعــاد جــودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة ما مقداره (20.5%) من التبــاين فــي المتغير التابع(تقييم البدائل)، في حين فسرت أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومــات الإدارية المدركة ما مقداره (29.3%) من التباين في المتغير التابع(اختيار البدائــل)، وأخيراً فسرت أبعاد جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة مــا مقــداره (15.9%) من التباين في المتغير التابع(الرقابة والمتابعة)، مما يدل على أن هنـــاك أثراً هاماً لأبعاد المتغير المستقل (جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة) في المتغيرات التابعة كلاً على حده، وبناءً على ثبات صلاحيـــة النمـــوذج نســتطيع اختبار فرضيات الفرضية الثانية.

**الفرضية 1.2: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيـــا نظـــام المعلومات الإدارية المدركة( الأمـــور الماديـــة، الاعتماديـــة، الاســـتجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في فاعلية اتخاذ القرارات لـــدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (فاعلية عملية اتخاذ القرار).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.258 | 0.098 | 0.203 | *2.639 | 0.009 |
| الاعتمادية | 0.257 | 0.129 | 0.265 | **1.986 | 0.048 |
| الاستجابة | 0.192 | 0.094 | 0.191 | **2.038 | 0.043 |
| التأكيدية | 0.235 | 0.087 | 0.197 | *2.696 | 0.008 |
| التعاطفية | 0.239 | 0.093 | 0.252 | **2.570 | 0.011 |
| خصائص المعلومات | 0.105 | 0.088 | 0.122 | 1.195 | 0.234 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.01)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.05)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (($\alpha$ = 0.01) ودرجات حرية (203) = 2.326

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (($\alpha$ = 0.05) ودرجات حرية (203) = 1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (15) إلى أن هناك أثراً للبُعد المستقل (الأمور المادية، والتأكيدية)، في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار)، استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة وهي للأمور المادية (2.639) وللتأكيدية (2.696) وقيم (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذين البُعدين، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي (الأمور المادية، والتأكيدية)، في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي (الأمور المادية، والتأكيدية)، في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار)، وأشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى أن هناك أثر للأبعاد المستقلة (الاعتمادية،والاستجابة، والتعاطفية)، في المتغير التابع الكلي(فاعلية عملية اتخاذ القرار)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة وهي للاعتمادية(1.986) وللاستجابة (2.038) وللتعاطفية(2.570) وجميع قيم(T) المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية (1.645)، على مستوى دلالة (α =0.05)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذه الأبعاد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد (الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطفية)، في المتغير التابع الكلي (فاعلية اتخاذ القرار)، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد (الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطفية)، في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار)، أما فيما يتعلق بالمتغير المستقل (خصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (15) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذا البُعد المستقل في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذا البُعد المستقل في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة،(1.195) أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 2.2: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في تحديد المشاكل لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (16)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تحديد المشكلة).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.374 | 0.117 | 0.226 | *3.199 | 0.002 |
| الاعتمادية | 0.508 | 0.155 | 0.403 | *3.285 | 0.001 |
| الاستجابة | 0.411 | 0.112 | 0.315 | *3.661 | 0.000 |
| التأكيدية | 0.258 | 0.104 | 0.166 | **2.473 | 0.014 |
| التعاطفية | 0.459 | 0.111 | 0.373 | *4.140 | 0.000 |
| خصائص المعلومات | 0.0012 | 0.105 | 0.011 | 0.121 | 0.904 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) ودرجات حرية (203) =2.326

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) ودرجات حرية (203) = 1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (16) إلى أن هناك أثراً للأبعاد المستقلة (الأمور المادية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطفية)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، استناداً إلى ارتفاع قيمة (T) المحسوبة عن قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.01)، ودرجات حرية (203)، وهي للأمور المادية (3.199) وللاعتمادية (3.285) وللاستجابة(3.661) وللتعاطفية(4.140)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذه الأبعاد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة،

التعاطفية)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، ودلت النتائج إلــى أن هنــاك أثــر للمتغير المستقل (التأكيدية)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، استناداً إلى أن قيمـة (T) المحسوبة (2.473) عــن قيمتهــا الجدوليــة (1.645)، علــى مستوى دلالــة (α =0.05)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدميـــة لـــهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالـــة إحصائيـــة للمتغــير المســتقل (التأكيدية)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة). وقبول الفرضية البديلة التي تنـــص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (التأكيدية)، في المتغير التـــابع (تحديد المشكلة). أما فيما يتعلق بالمتغير المستقل (خصائص المعلومات)، فقد بينـت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (16) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيـــة لـــهذا البُعد في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتـــي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالـــة إحصائيـــة للمتغــير المســتقل (خصـــائص المعلومات)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، استناداً إلى أن قيم(T) المحســـوبة (0.121) وهي أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مســـتوى دلالــة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 3.2: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيديـــة، التعاطفية، خصائص المعلومات) في تطوير البدائل لدى العاملين فـــي ســلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (17)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تطوير البدائل).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.129 | 0.122 | 0.090 | 1.060 | 0.291 |
| الاعتمادية | 0.268 | 0.161 | 0.245 | 1.662 | 0.098 |
| الاستجابة | 0.253 | 0.117 | 0.313 | *3.016 | 0.003 |
| التأكيدية | 0.214 | 0.109 | 0.160 | **1.976 | 0.050 |
| التعاطفية | 0.009 | 0.115 | 0.089 | 0.825 | 0.410 |
| خصائص المعلومات | 0.164 | 0.109 | 0.170 | 1.501 | 0.135 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha$ -0.01)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.05)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (($\alpha$ = 0.01) ودرجات حرية (203) = 2.326

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (($\alpha$ = 0.05) ودرجات حرية (203) = 1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (17) إلى أن هناك أثراً للمتغير المستقل (الاستجابة )، في المتغير التابع (تطوير البدائل)، استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة(3.016) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الاستجابة)، في المتغير التابع (تطوير البدائل)، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الاستجابة )، في المتغير التابع (تطوير البدائل)، ودلت النتائج إلى أن هناك أثر للمتغير المستقل (التأكيدية)، في المتغير التابع (تطوير البدائل)، استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة (1.976) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.645)، على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.05)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (التأكيدية)، في المتغير التابع (تطوير البدائل). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية للمتغير المستقل (التأكيدية)، في المتغير التابع (تطوير البدائل). أما فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (16) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد في المتغير التابع (تطوير البدائل)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، في المتغير التابع (تطوير البدائل)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي للأمور المادية(1.060)، للاعتمادية (1.662) وللتعاطفية(0.825) ولخصائص المعلومات(1.501)، وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 4.2: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في تقييم البدائل لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (تقييم البدائل).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.159 | 0.117 | 0.109 | 1.363 | 0.175 |
| الاعتمادية | 0.004 | 0.154 | 0.042 | 0.305 | 0.761 |
| الاستجابة | 0.141 | 0.112 | 0.123 | 1.263 | 0.208 |
| التأكيدية | 0.267 | 0.104 | 0.196 | *2.569 | 0.011 |
| التعاطفية | 0.258 | 0.111 | 0.239 | *2.335 | 0.021 |
| خصائص المعلومات | 0.121 | 0.104 | 0.123 | 1.154 | 0.250 |

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.05)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (α = 0.05) ودرجات حرية (203) = 1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (18) إلى أن هناك أثراً المتغيرين المستقلين (التأكيدية، التعاطفية)، في المتغير التابع (تقييم البدائل)، استناداً إلى ارتفاع قيمة (T) المحسوبة عن قيمتها الجدولية (1.645)، على مستوى دلالة (α =0.05)، ودرجات حرية (203)، وقيمة (T) المحسوبة للتأكيدية(2.569) وللتعاطفية(2.335)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذين البُعدين، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين المستقلين (التأكيدية، التعاطفية)، في المتغير التابع (تقييم البدائل)، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المتغيرين المستقلين (التأكيدية، التعاطفية)، في المتغير التابع (تقييم البدائل)، أما فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابية، وخصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (18) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد في المتغير التابع (تقييم البدائل)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابية، وخصائص المعلومات)، في المتغير التابع (تقييم البدائل)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي للأمور المادية(1.363)، للاعتمادية (0.305) للاستجابية(1.263) ولخصائص المعلومات(1.154)، وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 5.2: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في اختيار البدائل لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (اختيار البدائل).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.160 | 0.103 | 0.118 | 1.553 | 0.122 |
| الاعتمادية | 0.389 | 0.136 | 0.374 | *2.852 | 0.005 |
| الاستجابة | 0.202 | 0.099 | 0.188 | **2.041 | 0.043 |
| التأكيدية | 0.163 | 0.092 | 0.127 | 1.769 | 0.078 |
| التعاطفية | 0.339 | 0.098 | 0.344 | *3.466 | 0.001 |
| خصائص المعلومات | 0.002 | 0.092 | 0.030 | 0.294 | 0.769 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.01)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.05)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha$ = 0.01) ودرجات حرية (203) = 2.326

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha$ = 0.05) ودرجات حرية (203) = 1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (19) إلى أن هناك أثراً للمتغيرين المستقلين (الاعتمادية، التعاطفية)، في المتغير التابع (اختيار البدائل)، استناداً إلى ارتفاع قيمة (T) المحسوبة عن قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.01)، ودرجات حرية (203)، وقيمة (T) المحسوبة للاعتمادية (2.852) وللتعاطفية(3.466)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذين البُعدين، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين المستقلين (الاعتمادية، التعاطفية)، في المتغير التابع (اختيار البدائل). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين المستقلين (الاعتمادية، التعاطفية)، في المتغير التابع (اختيار البدائل)، ودلت النتائج إلى أن هناك أثر للمتغير المستقل (الاستجابة)، في المتغير التابع (اختيار البدائل)، استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة (2.041) عن قيمتها الجدولية (1.645)، على مستوى دلالة ($\alpha$ =0.05)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (للاستجابة)، في المتغير التابع (اختيار البدائل). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية للمتغير المستقل (للاستجابة)، في المتغير التابع (اختيار البدائل). أما فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة ( الأمور المادية، التأكيدية، خصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (19) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد في المتغير التابع (اختيار البدائل)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة ( الأمور المادية، التأكيدية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (اختيار البدائل)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة للأمور المادية(1.553)، للتأكيدية(1.769) ولخصائص المعلومات (0.294) وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية 6.2: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في الرقابة والمتابعة لدى المبحوثين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.**

جدول رقم (20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المتغير المستقل جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة( الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، خصائص المعلومات) في (الرقابة والمتابعة).

| البُعد المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|---|---|---|---|---|---|
| الأمور المادية | 0.470 | 0.134 | 0.290 | *3.513 | 0.001 |
| الاعتمادية | 0.007 | 0.177 | 0.060 | 0.423 | 0.673 |
| الاستجابة | 0.134 | 0.129 | 0.105 | 1.043 | 0.298 |
| التأكيدية | 0.275 | 0.119 | 0.181 | **2.304 | 0.022 |
| التعاطفية | 0.004 | 0.127 | 0.035 | 0.332 | 0.741 |
| خصائص المعلومات | 0.280 | 0.120 | 0.257 | **2.332 | 0.021 |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.01)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =0.05)

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (α = 0.01) ودرجات حرية (203) =2.326

قيمة (T) الجدولية عند مستوى دلالة (α = 0.05) ودرجات حرية (203) =1.645

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (20) إلى أن هناك أثراً للمتغير المستقل (الأمور المادية)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، استناداً إلى أن قيمة (T) المحسوبة (3.513) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.326)، على مستوى دلالة (α =0.01)، ودرجات حرية (203)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذا البُعد، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الأمور المادية)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة). وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الأمور المادية)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، ودلت النتائج إلى أن هناك أثر للمتغيرين المستقلين (التأكيدية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، استناداً إلى ارتفاع قيمة (T) المحسوبة عن قيمتها الجدولية (1.645)، على مستوى دلالة (α =0.05)، ودرجات حرية (203)، وقيمة (T) المحسوبة للتأكيدية(2.304)، ولخصائص المعلومات(2.332) مما يقتضي رفض الفرضية العدمية لهذين البُعدين، والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين المستقلين (التأكيدية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين المستقلين (التأكيدية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة). أما فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة ( الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية)، فقد بينت النتائج الإحصائية في الجدول رقم (20) أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة للاعتمادية(0.423)، للاستجابة(1.043) وللتعاطفية (0.332) وجميعها أقل من قيمتها الجدولية(1.645) على مستوى دلالة (α =0.05) ودرجات حرية (203).

**الفرضية الثالثة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول السلوك الإبداعي في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية**

**الخاصة تعزى للمتغيرات الديموغرافية(الجنس، العمر، المؤهل العلمـــي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).**

جدول رقم (21)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدرجة تأثير المتغيرات الديمغرافية على تصورات المبحوثين للسلوك الإبداعي.

| اسم المتغير | فئة المتغير | درجات الحرية | المتوسط الحسابي | قيمة (F) المحسوبة | مستوى دلالة (F) |
|---|---|---|---|---|---|
| الجنس | ذكر | (202،1) | 3.5698 | *8.122 | 0.000 |
| | أنثى | | 3.3284 | | |
| العمر | 25 سنة فأقل | | 3.8669 | | |
| | 26-35 سنة | (3، 200) | 3.4343 | *6.785 | 0.000 |
| | 36-46 سنة | | 3.4375 | | |
| | 47 سنة فأكثر | | 3.3765 | | |
| المؤهل | ثانوية عامة فما دون | | 3.1254 | | |
| العلمي | دبلوم متوسط | (3، 200) | 3.5092 | **3.366 | 0.020 |
| | بكالوريوس | | 3.4990 | | |
| | دراسات عليا | | 3.7037 | | |
| الخبرة | 5 سنوات فأقل | | 3.6406 | | |
| | 6-10 سنوات | (3، 200) | 3.3228 | *5.662 | 0.001 |
| | 11-15 سنة | | 3.3119 | | |
| | 16 سنة فأكثر | | 3.5630 | | |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α= 0.01)

** ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α= 0.05)

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.05) ودرجات حرية (3، 200) =2.605

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (3، 200) =3.782

قيمة (F) الجدولية على مستوى دلالة (α= 0.01) ودرجات حرية (1، 202) =6.635

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (21) إلى وجود فروقات ذات دلالـــة إحصائية بين تصورات المبحوثين إزاء السلوك الإبداعي تعزى لمتغيرات (الجنـــس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية والتـــي تنص على أنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثيـــن إزاء السلوك الإبداعي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمـــر، ســـنوات الخـــبرة،

المؤهل العلمي) ، وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد فروقـــات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين إزاء السلوك الإبداعي تعـــزى لمتغـيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، بدليل ارتفاع قيم (F) المحســـوبة عن قيمتها الجدولية، وقيـم (F) المحســوبة للجنــس (8.122)، وللعمــر (6.785) وللمؤهل العلمي (3.366)، ولسنوات الخبرة(5.662).

**وبالنسبة لنتائج اختبار شافيه(Scheffe) للمقارنات البُعدية فيتضح من الجدول رقم (22) ما يلي :**

أ- بالنسبة لمتغير الجنس، فقد كانت مصادر الفروق لصالح الذكور حيث بلــغ متوسط الذكور (3.5698)، أما متوسط الإناث فقد بلـــغ (3.3284)، كمـا يشـير الجدول رقم(21).

ب- بالنسبة لمتغير العمــر، فقد كانــت مصادر الفروق بين الفئات العمريــــة (25 سنة فأقل) والفئة الثانية (26-35سنة) حيث بلغ متوسط الفئة العمرية الأولـــى (25 سنة فأقل) (3.8669)، أما متوسط الفئة الثانية (26-35سنة) فقد بلغ (3.4343) ولصالح الفئة العمرية(25 سنة فأقل). وكانت مصادر الفروق بين الفئات العمريـــة (25 سنة فأقل) والفئة الثالثة (36-46 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة العمرية الأولـــى (25 سنة فأقل) (3.8669)، أما متوسط الفئـــة الثالثـــة (36-46 ســنة) فقــد بلــغ (3.4375) ولصالح الفئة العمرية(25 سنة فأقل). وكانت مصادر الفروق بين الفئـات العمر (25 سنة فأقل) والفئة الرابعة (47 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة العمريـة الأولى (25 سنة فأقل) (3.8669)، أما متوسط الفئة الرابعة (47 سنة فأكثر) فقد بلـغ (3.3765) ولصالح الفئة العمرية(25 سنة فأقل).

جـ- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، فقد كانت مصادر الفروق بين المؤهــلات العلمية (ثانوية عامة فما دون) والفئة الرابعة (دراسات عليا) حيث بلـــغ متوســط الفئة الأولى (ثانوية عامة فما دون) (3.1254)، أما متوسط الفئة الرابعة (دراســات عليا) فقد بلغ (3.7037) ولصالح الفئة الرابعة (دراسات عليا). وهذا يشير إلى أنــه كلما ارتفع المستوى العلمي كلما كان السلوك الإبداعي أكثر.

د- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، فقد كانت مصادر الفروق بين فئات الخبرة (5 سنوات فما دون) والفئة الثانية (6-10 سنوات) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (5 سنوات فما دون) (3.6406)، أما متوسط الفئة الثانية (6-10 سنوات) فقد بلغ (3.3228) ولصالح الفئة الأولى (5 سنوات فما دون). كانت مصادر الفروق بين فئات الخبرة (5 سنوات فما دون) والفئة الثالثة (11-15 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (5 سنوات فما دون) (3.6406)، أما متوسط الفئة الثالثة (11-15 سنة) فقد بلغ (3.3119) ولصالح الفئة الأولى (5 سنوات فما دون).

الجدول رقم(22)

نتائج اختبار شافيه للمقارنات البُعدية للمتغيرات الديموغرافية في السلوك الإبداعي

متغير العمر

| فئات العمر | 25 سنة فأقل | 26-35 سنة | 36-46 سنة | 47 سنة فأكثر |
|---|---|---|---|---|
| | 3.8669 | 3.4343 | 3.4375 | 3.3765 |
| 25 سنة فأقل | - | * | * | * |
| 26-35 سنة | *0.4326 | - | - | - |
| 36-46 سنة | *0.4294 | - | - | - |
| 47 سنة فأكثر | *0.4904 | - | - | - |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.01)

المؤهل العلمي

| فئات المؤهل العلمي | ثانوية عامة فما دون | دبلوم متوسط | بكالوريوس | دراسات عليا |
|---|---|---|---|---|
| | 3.1254 | 3.5092 | 3.4990 | 3.7037 |
| ثانوية عامة فما دون | - | - | - | *0.5783 |
| دبلوم متوسط | - | - | - | - |
| بكالوريوس | - | - | - | - |
| دراسات عليا | * | - | - | - |

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α = 0.05)

# الفصل الخامس

## الخاتمة، والمناقشة والتوصيات

### الخاتمة

1- أشارت النتائج إلى أن إجابات المبحوثين على جميع أبعاد جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة قد حظيت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذه الأبعاد (3.9273) وبأهمية نسبية (78.55%)، وقد احتل بُعد الأمور المادية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.1608)، وبأهمية نسبية (83.22%)، في حين جاء بُعد جودة المعلومات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.6054) وبأهمية نسبية (72.11%).

2- دلت النتائج إلى أن إجابات المبحوثين على جميع أبعاد السلوك الإبداعي قد جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذه الأبعاد (3.5035) وبأهمية نسبية (70.07%)، وقد احتل بُعد حل المشاكل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.8382)، وبأهمية نسبية (76.76%)، في حين جاء بُعد روح المجازفة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.7941) وبأهمية نسبية (55.88%).

3- أشارت النتائج أن المتوسط الكلي لفاعلية عملية اتخاذ القرار قد جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.5059) وبأهمية نسبية (70.12%). وقد احتل بعد تحديد المشكلة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.6654)، وبأهمية نسبية (73.31%)، في حين جاء بعد الرقابة والمتابعة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.3370) وبأهمية نسبية (66.74%) وبدرجة متوسطة.

4- يوجد أثر للبُعد المستقل (خصائص المعلومات)، في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي)، وأشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للبُعد المستقل (التأكيدية)، في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي)، كما وأشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للبُعد المستقل (الأمور المادية)، في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي)، ودلت النتائج إلى وجود أثر للبُعد المستقل (التعاطفية)، في المتغير التابع الكلي (السلوك الإبداعي)، في حين لم تظهر النتائج وجود أي أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي(الاعتمادية، والاستجابة) في (السلوك الإبداعي).

5- أشارت المعطيات الإحصائية إلى أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية للبُعدين المستقلين (الأمور المادية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (حل المشاكل)، ولم تشر النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد المستقلة (الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، والتعاطفية) في المتغير التابع (حل المشاكل).

6- أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً لبُعد المتغير المستقل (جودة المعلومات)، في المتغير التابع (قابلية التغيير)، أما فيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، والتعاطفية)، فقد بينت النتائج الإحصائية أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (قابلية التغيير).

7- هناك أثر للبُعدين المستقلين (التأكيدية، والتعاطفية)، في المتغير التابع (روح المجازفة)، ولم تظهر النتائج وجود أي أثر للمتغيرات المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (روح المجازفة).

8- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المتغير المستقل (التعاطفية، الأمور المادية، التأكيدية)، في المتغير التابع (سعة الاتصال)، وفيما يتعلق بأبعاد المتغير المستقل (الاعتمادية، الاستجابة، خصائص المعلومات)، فلم تشر النتائج إلى وجود أي أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (سعة الاتصال).

9- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد المتغير المستقل (الاستجابة)، في المتغير التابع (تشجيع الإبداع)، وفيما يتعلق بباقي أبعاد المتغير المستقل ( الأمور

المادية، الاعتمادية، التأكيدية، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، فقد بينت النتائج الإحصائية إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذه الأبعاد المستقلة في المتغير التابع (تشجيع الإبداع).

10- تشير المعطيات الإحصائية إلى أن هناك أثراً للأبعاد المستقلة (الأمور المادية، التأكيدية، الاعتمادية، الاستجابية، التعاطفية)، في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار)، وفيما يتعلق بالمتغير المستقل (خصائص المعلومات)، فلم تظهر النتائج الإحصائية إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهذا البُعد المستقل في المتغير التابع الكلي (فاعلية عملية اتخاذ القرار).

11- أشارت النتائج إلى أن هناك أثراً للأبعاد المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية، التأكيدية)، في المتغير التابع (تحديد المشكلة)، ودلت النتائج إلى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد (خصائص المعلومات) في المتغير التابع (تحديد المشكلة).

12- تشير المعطيات الإحصائية إلى أن هناك أثراً للمتغير المستقل (الاستجابة، التأكيدية)، في المتغير التابع (تطوير البدائل)، ولم تظهر النتائج إلى أن هنالك أي أثرٍ ذي دلالة إحصائية للأبعاد المستقلة (الأمور المادية، الاعتمادية، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، استناداً إلى أن قيم (T) المحسوبة، وهي أقل من قيمتها الجدولية.

13- تشير المعطيات الإحصائية إلى أن هناك أثراً للبُعدين المستقلين (التأكيدية، التعاطفية)، في المتغير التابع (تقييم البدائل)، ولم تظهر النتائج إلى أن هنالك أي أثرٍ ذي دلالة إحصائية للأبعاد المستقلة(الأمور المادية، الاعتمادية، الاستجابية، وخصائص المعلومات).

14- تشير المعطيات الإحصائية إلى أن هناك أثراً للمتغيرين المستقلين (الاعتمادية، التعاطفية، والاستجابة)، في المتغير التابع (اختيار البدائل)، ولم تظهر النتائج إلى أنَ هنالك أي أثرٍ ذي دلالة إحصائية للأبعاد المستقلة( الأمور المادية، التأكيدية، خصائص المعلومات).

15- تشير المعطيات الإحصائية إلى أن هناك أثراً للأبعاد المستقلة (الأمور المادية، التأكيدية، خصائص المعلومات)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة)، ولم تظهر النتائج إلى أن هنالك أي أثرٍ ذي دلالة إحصائية للأبعاد المستقلة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطفية)، في المتغير التابع (الرقابة والمتابعة).

16- أشارت النتائج إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين إزاء السلوك الإبداعي تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)، ودلت نتائج اختبار شفيه(Scheffe) للمقارنات البُعدية إلى الفروقات الحاصلة في المتغيرات الديموغرافية كانت على النحو التالي:

أ- بالنسبة لمتغير الجنس، فقد كانت مصادر الفروق لصالح الذكور، كما يشير الجدول رقم(21).

ب- بالنسبة لمتغير العمر، فقد كانت مصادر الفروق لصالح الفئة العمرية(25 سنة فأقل) ، كما يشير الجدول رقم(22).

جـ- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، فقد كانت مصادر الفروق لصالح الفئة الرابعة (دراسات عليا) ، كما يشير الجدول رقم(22).

د- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، فقد كانت مصادر الفروق لصالح الفئة الأولى (5 سنوات فما دون) ، كما يشير الجدول رقم(22).

## التوصيات

في ضوء النتائج السابقة توصي الدراسة بما يلي :

1- قيام السلطة بأخذ دورها في الاهتمام وتعزيز وجود الأبعاد التالية في جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في السلطة وهي على الترتيب الاعتمادية، الاستجابة، خصائص المعلومات، والمادية وذلك لعدم وضوح أثرها في كثير من أبعاد متغيرات الدراسة التابعة، وهذه ما أثبتته الدراسة بأنها موجودة ولكنها غير مفعّلة بالشكل المطلوب

2- زيادة الاهتمام من قبل مديري الدوائر في السلطة في تشجع الفئات التي أشارت إليها نتائج الدراسة(الإناث، أصحاب المؤهلات المتوسطة والمتدنية وكبار السن في الفئة العمرية، وأصحاب الخبرات المتوسطة) في تطوير سلوكهم الإبداعي، مما قد يساعد السلطة ان تكون منظمة مبدعه.

3- إعداد برامج تدريبية للموظفين من مختلف المستويات الإدارية لتدريبهم على التعامل الفعال مع التكنولوجيا والتقنيات المتطورة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وزيادة وعي مستخدمي تلك التكنولوجيا لكيفية استخدامها واستغلالها بالشكل الصحيح، وجعلها ميزة تنافسية تستفيد منها في تعزيز وضعها الحالي.

4- حفز الأفراد المبدعين معنوياً ومادياً، والإعلان عنهم من أجل التعرف بهم وحفزهم وحث الآخرين على الإبداع، كما ويجب توفير المصادر المادية خاصة الفئة العمرية 25 سنة فما دون، حيث أظهرت النتائج أن هذه الفئة أكثر الفئات إبداعاً.

5- أهمية إيمان القيادات لتبني سياسات وإعداد برامج للإبداع والمبدعين وذلك من خلال إيجاد دوائر مختصة بالإبداع والمبدعين لتشجيعهم وتقديم النصائح والإرشادات اللازمة للمبدعين، والسماح لهم بإجراء التجارب، وتشجيعهم على عدم الخوف من الفشل، وعدم رفض

الأفكار الإبداعية من قبل الإدارات العليا في المنظمة بحجـــة أن هـــذه الأفكار تؤثر على مناصبهم وسلطاتهم الإدارية.

6- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة بهدف دعم سياسات الإبداع في ســلطة منطقة العقبة الاقتصادية ولاستخدام جودة تكنولوجيا نظام المعلومـــات الإدارية وذلك من أجل تكامل الصورة حول هذا الموضوع.

7- عقد دورات تدريبية للعاملين على كيفية تطوير واختيار البدائـــل فـــي عملية اتخاذ القرارات حيث أشارت نتائج الدراسة إلى تدني مســـتوى المبحوثين في هذا المجال، وكذلك تشجيع مبدأ الرقابة الذاتية لما له من أثر على فاعلية اتخاذ القرارات.

8- القيام بدراسات أخرى من قبل باحثين آخرين لربط جودة تكنولوجيـــا نظام المعلومات الإدارية مع متغيرات أخرى في هذه المنظمة الواعـدة كالإبداع الإداري ، إدارة التغـــير والتمكيـــن الإداري وغيرهـــا مـــن المتغيرات التي يمكن ان تساعد هذه المنظمـــة فـــي تحقيـــق أهدافـــها بفاعليه.

# قائمة المراجع

## أ- المراجع العربية:


أبو رمضان، محمد محمود، (2000)، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت.

أبو سمك، يسرى، (2002)، أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظام معالجة المعلومات، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، الجامعة الأردنية.

أنيس، ابراهيم (1980) معجم الوسيط، الجزء الثاني، ط3، معجم اللغة العربية، القاهرة.

الأفندي، عبله، (1995)، نظم المعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ص29.

الأعور، خالد نواف(1999)، الحاسوب والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية

أنطون، فريد،( 1997)، دوامة التغيير في عصر المعلومات الرقمية، مجلة الإداري، مجلد 17 ، عدد،22، ص78.

أيوب، ناديا،( 2000)، كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة، مجلة دراسات سلسلة العلوم الإدارية، عمان، الجامعة الأردنية، العدد 1 المجلد 27، ص137.

برهان، محمد نور، (1989)، تقنية المعلومات وتحديات الإدارة العامة العربية في عقد التسعينيات، المجلة العربية للإدارة، مجلد 13، عدد 3، ص36.

الحجار، سامي، (1983)، علاقنية اتخاذ القرارات في المنظمات الإدارية، المجلة العربية للإدارة، ترجمة صلاح عبد الكريم الصفدي، مجلد 7، عدد1، ص207.

حمود، خضير(2002)، السلوك التنظيمي، الطبعة الاولى، عمان، دارصفاء للنشر.

خضير، نعمة عباس، (1995) ، نظم المعلومات وعلاقتها بالتكنولوجيا والسلوك القيادي، دراسات العلوم الإدارية، مجلد 22، عدد1، ص66.

خير الله، سيد (1973), بحوث نفسية وتربوية، القاهرة مطبعة عالم الكتب.

الدهان، أميمة، (1989)، الإبداع والسلوك الإبداعي في المنظمة، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العدد 26، ص 213.

الدهان ، أميمة و مخامرة ، محسن(1990), "أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك في الأردن " – دراسة تحليلية، مجلة دراسات سلسلة العلوم الإدارية– عمان الجامعة الأردنية، العدد الأول، المجلد17، ص76.

ذياب، عدنان تايه، خضير، نعمة عباس وذياب فلاح تايه(1990)، التوافق بين فلسفة الادارة وكل من السلوك القيادي والتركيب التنظيمي وأثره على الإبداع، المجلة العربية للإدارة، مجلد17،العدد1، ص47.

الرعود، محمد عبد الكريم، (1999)، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فاعلية الرقابة الإدارية في قطاع الأمن العام الأردني، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت.

روشكا، الكسندر ، (1989)، الإبداع العام والخاص، مترجم ( غسان أبو فخر)، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، عدد 14، ص19.

زنانيري، ماهر (1997)، أثر التكنولوجيا على الأوضاع الوظيفية والصحية للعاملين في قطاع الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، الجامعة الأردنية.

زويلف، مهدي حسن والقريوتي، محمد قاسم، (1993)، المفاهيم الحديثة في الإدارة، عمان، المكتبة الوطنية للنشر.

السالم، مؤيد سعيد، (1999)، العلاقة بين أبعاد تصميم العمل والسلوك الإبداعي في منشأت صناعية عراقية، دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، مجلد 26، عدد1، ص92.

شاهين، شريف كامل، (1994)، نظم المعلومات الإدارية، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، ص367.

الصبيحات، إبراهيم بدر، (1994)، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية، في الشركات المساهمة العامة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، ص13.

الضمور، فيروز مصلح(2003)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان.

الصقور، محمد محمود، (1986)، التخطيط الاقليمي والتنمية في الريف، (د.ن)عمان.

الطائي، محمد حسين، (1988)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، جامعة الموصل، العراق.

عبده، سمير، (1989)، العلاقة المتبادلة بين العبقرية والذكاء، دمشق، دار الكتاب العربي للنشر.

العبودي، محسن، (1999)، الإدارة العامة، دار النهضة العربية،الطبعة الأولى، بيروت.

عبد الغفار، عبد السلام (1977)" التفوق العقلي والابتكار، القاهرة، دار النهضة العربية.

العجلوني، عبد الفتاح محمد، (1998)، تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت.

عساف، عبد المعطي، (1995)، مقومات الإبداع الإداري في المنظمات المعاصرة، مجلة الإداري، مسقط، المجلد17 العدد 62، ص107.

العضايلة، علي (1997)، قراءات مختارة في القيادة الادارية، جامعة مؤتة، ص 116.

عقيل، أميل يونيل، ( 1996)، استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، قسم إدارة الأعمال.

علاوي، ماهر صالح، (1991) القرار الإداري، بغداد، دار الحكمة للطباعة والنشر، ص11.

العلاونة، على وعبيدات، محمد، (1999)، نظرية المنظمة، دائرة المكتبة الوطنية، ص180.

العيسى، احمد توفيق(1993)، عملية اتخاذ القرارات الادارية في المؤسسات العامة في الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير،كلية الدراسات العليا الجامعة الأردنية، عمان.

غراب، كامل السيد وحجازي، فادية محمد،(1999)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، ص83.

الفرحان، أمل والطراونة، محمد(1996)، واقع نظم الرقابة والمعلومات في المؤسسات الاردنية، مجلة دراسات سلسلة العلوم الادارية، عمان، الجامعة الاردنيةالعدد 2 مجلد 23، ص182.

القطاني، خالد محمود حسين، (2002)، اثر استخدام المعلومات المحاسبية على الأداء الإداري، رسالة ماجستير،كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة آل البيت.

القطاونة، منار، (2000)، المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي لدى المشرفين الإداريين في الوزارات الحكومية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، الجامعة الأردنية.

قريطم، محمد عبد الهادي، (1988)، اتخاذ القرارات الاستثمارية مع التطبيق على خطط التنمية الوطنية، المملكة العربية السعودية، جدة، مركز النشر العربي، ص9.

الكبيسي، عامر، (1998) التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة: التصميم التنظيمي، دار الشروق للطباعة والنشر، الدوحة، قطر.

كبية، محمد،( 1990)، نظرية القرارات الإدارية، حلب، مديرية الكتب والمطبوعات، الجامعية لكلية الاقتصاد والتجارة، ص9.

كنعان، نواف، (1983)، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، الرياض، مطابع الفرزدق التجارية، ص83.

الكيلاني، عثمان، والبياتي ، هلال، والسالمي، علاء ,(1999) المدخل الى نظم المعلومات الادارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

ليستر أي وهيتجر، (1992)، المحاسبة الادارية, ترجمة احمد حامد حجاج، دار المريخ، الرياض.

مسلم، علي، (1996)، نظم المعلومات الإدارية: المبادئ والتطبيق، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، ص 79.

منصور زهير، (1985)، مقدمة في منهج الإبداع، دار ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، ص26-27.

النجار، نبيل والمغربي، عبد الحميد، (1998) الإدارة العامة: النظرية والتطبيق، دار الأصدقاء، المنصورة، مصر.

النظاري، محمد عبد الرحمن، (1990)،" نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية "، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية.

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) لسنة2000، المادة (7).

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) اسنة2000، المادة (9).

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) اسنة2000، المادة (10- ب).

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) اسنة2000، المادة (12).

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) اسنة2000، المادة (19).

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) اسنة2000، المادة (22).

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) اسنة2000، المادة (14- ب).

المملكة الأردنية الهاشمية، الجريدة الرسمية، قانون سلطة العقبة رقم (32) اسنة2000، المادة (15).

ياغي، محمد عبد الفتاح(1989)، قياس رضى المديرين عن عملية اتخاذ القرارات الادارية، المجلة العربية للإدارة، عمان، مجلد3، عدد2، ص97.

ياغي، محمد عبد الفتاح (1983)، عملية اتخاذ القرارات الادارية ،المجلة العربية للإدارة، مجلد7، عدد2، ص123.

ياغي، محمد عبد الفتاح وعساف، عبد المعطي(1980)، مبادىء الادارة العامة ، مكتبة المحتسب، عمان.

ياغي، محمد عبد الفتاح والخاشقجي، هاني يوسف(1989)، اتخاذ القرارات التنظيمية في قطاع الخدمة المدنية السعودي، دراسة ميدانية، جامعة الملك سعود مركز بحوث كلية العلوم الادارية، الرياض.

ب- المراجع الأجنبية


Daft, Richard L., (1989), Organization Theory and design, 3 rd ed., West Publishing Co.

Daniels, Caroline(1994), International Technology The Management Challenge, Wokingham : Addison – Wesley publishing Co.

Ettile, John E. and O'keefe, Robert D.(1982). Innovative attitudes ,values and innovation in organizations, journal of management studies,Vol.19,NO.2,PP.163-182.

Fry, L. W.,(1982), "Technology- Struture Research:Three Critcal Issues",Academy Of Management Journal, Vol.25, No.3,PP.207.

Jones, Garth R.,(1998),Organizational theory :text and cases,2nd ed., Johan Wiley and Sons, inc

Gronroos, C., (1984), " Aservice Quality Model & Its Market Implications", European Journal of Marketing, Vol. 18, No.4, PP. 36-44.

Gronroos, C., (1988) "Service Quality: The Six Criteria of Good Perceved Service Quality ", Review Of Business, Vol.9, No.3, PP.10-13.

Gronroos, C., (1991), Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Studentlitterature Chartwell- Bartt, Sweden .

Grosse, Robert (1996), International Technology Transfer in Service, Journal of International Business Studies, Voll 27. No. 4, Fourth Quarter, P. 783.

Kappelman, Leon, A. (1996), " User Training, User Involvement, And Implement , And Is Implementation Success," Journal Of Computer In Formation System, Vol.36, No.7, P.1-9.

Karpur, shashi Rao, (1993), "Factors Associated With Perceptions Of Productivity And Usage Of Information Technology In Service Organization", Dissertation Abstract International , Vol.53, No.9, March, p.3025.

Kettinger, W.J., & Lee, C.C., (1994). ," Perceived Service Quality and User Satisfaction With The Information Service Function", Decision Sciences, Vol.25, No.516.

Kettinger, W.J., & Lee, C.C., (1995). " Exploring A" gap" Model of Information Service Quality", Information Resources Management Journal,Vol. 8, No.3 , PP. 5-16.

Khatib F., Awwad M., (2003), " Measuring Of Service Quality Of Marketing Information System Technology" , Mutah Lil- Buhuth Wad- Dirasat, Vol.18, No.4, PP.108.

Lau, Lind Kiat,(1994),"User Participation And Attitudes Towards An MIS Innovation: Computer- Assisted Performance Appraisals, Dissertation Abstract International, Vol.55, No.3, september, p.641.

Lehtinen, U. & lehtinen, J.R., (1991) " Two Approaches To Service Quality Dimensions ", The Service Industries Journal, Vol.11, July, PP. 287-303.

Lewis, B.R., Booms,(1993), " Service Quality Measurement", Marketing Intelligence and Planning, Vol.11, No.4, PP.4-12.

Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983), "The marketing A spects of Service Quality" , American Marketing Association, Chicago, IL, PP. 99-107.

Mackinnon, D.W.,(1991), " The Stydy Of Creativity in Proceedings Of The Conference on The Creative Person " Berketey. University of California, pp.124-126.

O'Brien, A., (1996), " Management Information System. A managerial End User Perspective, 2 nd edition, Irwin, Illinois, P.14.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1988) " SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" Journal Of Retailing, Vol.49, No.64, PP.12-40.

Philip,G. and Ann Hazlett,S.A.,(1996) " Service Quality Of Industrial Information Service "British Library Research and Innovation Report, British , London.

Philip,G. and Ann Hazlett,S.A.,(1997), The Measurement Of Service Quality : A New P-C-P Attributes", International Journal Of Quality And Reliability Management, Vol.14, No..3, PP. 260-286.

Pinsonnealut, Alain & kraemer, kenneth, (1993) " The impact of information technology on middle managers " Mis Quarterly – September – University of Minnesota .

Pitt, L.F, Watson, R.T and Kavan,C.B(1997) measuring information system service quality: concerns for a complete canvas, MIS Quarterly, June, vol.21, No.2, PP.209-221

Pitt, L.F, Wastson, R.T. & Kavan, C.B. (1995), " Service Quality: A Measure Of Information System Effectiveness", MIS Quarterly, June, Vol, 19, No.2. PP. 173-185.

Ramadan, E., (1998), " Determinants Of Innovative Behavior With an Application on Arab Academy For Science, Technology, and Maritime Transport", MBA, Thesis, Arab Academy For Science, Technology and Maritime Transport, the Advanced Management Institute, Alexandria, Egypt.

Reimus, Byron, (1997), The IT system that couldn't deliver, Harvard Business Review, may.June, p.26.

Sasser, W.E., Olsen, R.P., & Wyckoff. D.D., (1978), Management Of Service Operations, Allyn and Bacon, Boston, MA.

Scotts, and Reoinaid, A. (1994) Determinates of Innovative Behavior: A path model of individual innovative in the work place, Academy of management journal,Vol.37, No.3, p.580-607.

Stein, M.I.(1995), " Simulating Crativity" , Group Procedures, Acad. Press., New York, PP. 214-259.

Stewart Robinson, (1999)",Measuring service quality: current thinking and future requirements", Marketing Intelligence and planning, Vol.17, No,1, PP.21-32.

Sunran, Jeonand and, Hyunjoo, Ji. and Hwajeong, Seo (2002), Measuring Airlines Service Quality: SERVQUAL or SERVPERF, Decision Scinces institute annual meeting proceeding

Wilson, Keathen (1996),"Use Of computer –Based Wanagewent in formation system In pablic organization, The case of the city of Richmand", Dissertation Abstract international, Vol. 56, No.10, April, P.404.

ملحق رقم (1)

استبانة الدراسة

# ملحق (أ)

## استبانة الدراسة

**حضرة الموظف الفاضل – حضرة الموظفة الفاضلة**
**تحية طيبة وبعد**

تهدف هذه الاستبانة إلى معرفة أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في جامعة مؤتة.
**يرجى قراءة الاستبانة بعناية ودقة، واختيار الإجابة التي تعكس رأيك في كل فقرة ، علماً بأن الإجابات والمعلومات التي تقدمها سوف تعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .**

شاكرين لكم لطفكم وحسن تعاونكم.

محمد سالم الطراونة
جامعة مؤتة
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم الإدارة العامة

**<u>القسم الأول : البيانات الشخصية</u>**

| | | |
|---|---|---|
| 1-الجنس: | ذكر ☐ | أنثى ☐ |
| 2-العمر: | 25 سنة فأقل ☐ | 26-35 سنة ☐ |
| | 36-34 سنة ☐ | 47 سنة فأكثر ☐ |
| 3-المؤهل العلمي: | ثانوية عامة فما دون ☐ | دبلوم ☐ |
| | بكالوريوس ☐ | دراسات عليا ☐ |
| 4- الخبرة الوظيفية: | 5 سنوات فأقل ☐ | 6-10 سنوات ☐ |
| | 11-15 سنة ☐ | 16سنة فأكثر ☐ |

القسم الثاني :- فقرات الإستبانة .

**يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يوافق خياركم مع العلم بأن ( تنطبق دائماً تعني خمس درجات وصولاً إلى لا تنطبق بدرجة واحدة فقط) .**

| | العبـــــــــــــارة | ينطبق دائماً | ينطبق غالباً | ينطبق أحيانا | ينطبق نادراً | لا تنطبق |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | تحتوي وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي على أجهزة حديثة. | | | | | |
| 2 | تحتوي وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي على برمجيات حديثة. | | | | | |
| 3 | مظهر العاملين في وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي لائق. | | | | | |
| 4 | تظهر التسهيلات المادية (المكان، المكاتب، المساحة) في وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية ملاءمة. | | | | | |
| 5 | تخضع تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في منظمتي لصيانة دورية. | | | | | |
| 6 | عندما تعد وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي بعمل شيء ما في وقت محدد فإنها تفعل ذلك فعلاً. | | | | | |
| 7 | عندما يواجه المستخدم لتكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي مشكلة ما فإن وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات تبدي اهتماماً في حلها. | | | | | |
| 8 | المعلومات المقدمة من وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات في منظمتي يمكن الاعتماد عليها. | | | | | |
| 9 | تقدم وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات | | | | | |
| 10 | تقدم وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي نفس المستوى من الخدمات لجميع المستخدمين للنظام. | | | | | |
| 11 | تقدم وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي خدماتها وفق المواصفات التي يحددها المستخدم للنظام. | | | | | |
| 12 | تخبر وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي المستخدمين للنظام متى يتم إنجاز الخدمة تماماً. | | | | | |

| | العبـــــــــــــارة | ينطبق دائماً | ينطبق غالباً | ينطبق أحيانا | ينطبق نادراً | لا تنطبق |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 13 | تقدم وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي معلومات فورية وعاجلة. | | | | | |
| 14 | تكون وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي جاهزة لتقديم المساعدة لمستخدمي النظام في حال طلبها. | | | | | |
| 15 | تكون وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي مشغولة لتقديم المعلومات المطلوبة منها. | | | | | |
| 16 | يشعر المستخدم لتكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي بالأمان في التعاملات مع المعلومات. | | | | | |
| 17 | يشعر المستخدم لتكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي بالثقة في تعاملاته مع المعلومات. | | | | | |
| 18 | العاملون في وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي متعاونون مع المستخدمين للنظام. | | | | | |
| 19 | تمتلك وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي المهارات لأداء وظائفها بشكل جيد | | | | | |
| 20 | تعطي وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي اهتماماً شخصيّاً للمستخدمين للنظام. | | | | | |
| 21 | تكون ساعات العمل لوحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي ملاءمة لجميع المستخدمين للنظام. | | | | | |
| 22 | العاملون في وحدة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في منظمتي يبدون عناية فائقة باهتمامات المستخدمين. | | | | | |
| 23 | تتفهم وحدة تكنولوجيا المعلومات الإدارية في منظمتي احتياجات مستخدمي النظام الخاصة. | | | | | |
| 24 | تزود تكنولوجيا المعلومات الإدارية في منظمتي مستخدمي النظام بمعلومات دقيقة. | | | | | |
| 25 | تزود تكنولوجيا المعلومات الإدارية في منظمتي المستخدمين بمعلومات شاملة. | | | | | |
| 26 | تزود تكنولوجيا المعلومات الإدارية في منظمتي المستخدمين بمعلومات تناسب الاحتياجات المستقبلية. | | | | | |
| 27 | تزود تكنولوجيا المعلومات الإدارية في منظمتي المستخدمين بمعلومات قابلة للقياس. | | | | | |
| 28 | أحاول اكتشاف المشاكل بهدف حلها في منظمتي. | | | | | |
| 29 | أقوم بتجربة أفكار وطرق جديدة لحل المشاكل في منظمتي. | | | | | |

| | العبـــــــــــــارة | ينطبق دائماً | ينطبق غالباً | ينطبق أحيانا | ينطبق نادراً | لا تنطبق |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 49 | أعمل على تشجيع الأفراد الذين يفكرون خارج نطاق اختصاصهم في منظمتي. | | | | | |
| 50 | يستطيع العاملون في منظمتي تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب أهميتها. | | | | | |
| 51 | يستطيع العاملون في منظمتي تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب طبيعتها. | | | | | |
| 52 | يستطيع العاملون في منظمتي تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب حجمها. | | | | | |
| 53 | يستطيع العاملون في منظمتي تصنيف المشاكل التي تواجههم حسب درجة تعقيدها. | | | | | |
| 54 | العاملون في منظمتي لديهم القدرة على تحديد مزايا كل بديل من بدائل القرار. | | | | | |
| 55 | العاملون في منظمتي لديهم القدرة على تحديد عيوب كل بديل من بدائل القرار. | | | | | |
| 56 | العاملون في منظمتي لديهم القدرة على تحديد التكاليف المترتبة على كل بديل من بدائل القرار . | | | | | |
| 57 | العاملون في منظمتي لديهم القدرة على تحديد مساهمة كل بديل في تحقيق هدف القرار. | | | | | |
| 58 | العاملون في منظمتي باستطاعتهم توقع درجة المخاطرة من كل بديل من بدائل القرار. | | | | | |
| 59 | العاملون في منظمتي باستطاعتهم توقع درجة المنفعة المترتبة من كل بديل من بدائل القرار. | | | | | |
| 60 | العاملون في منظمتي باستطاعتهم توقع النتائج المترتبة على كل بديل من بدائل القرار. | | | | | |
| 61 | العاملون في منظمتي باستطاعتهم توقع مدى ملاءمة البدائل المطروحة مع أهداف المنظمة. | | | | | |
| 62 | يستطيع العاملون في منظمتي اختيار البديل الأفضل في عملية اتخاذ القرارات. | | | | | |
| 63 | يستطيع العاملون في منظمتي اختيار البديل القابل للتطبيق العملي. | | | | | |
| 64 | يستطيع العاملون في منظمتي اختيار البديل المقبول من قبل العاملين. | | | | | |

| | العبـــــــــــارة | ينطبق دائماً | ينطبق غالباً | ينطبق أحيانا | ينطبق نادراً | لا تنطبق |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 65 | يستطيع العاملون في منظمتي اختيار البديل الذي يناسب المصادر المالية المتاحة. | | | | | |
| 66 | العاملون في منظمتي يستطيعون قياس الآثار المترتبة على قراراتهم. | | | | | |
| 67 | العاملون في منظمتي يستطيعون اكتشاف الأخطاء في عملية اتخاذ القرارات قبل وقوعها. | | | | | |
| 68 | العاملون في منظمتي يستطيعون وضع معايير مناسبة لقياس أداء قراراتهم. | | | | | |
| 69 | العاملون في منظمتي يستطيعون الحكم على مدى مشروعية القرارت المتّخذة. | | | | | |